

**TRANSAKSI ANGGOTA SEBAGAI REFLEKSI KUALITAS  
PELAYANAN KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga di Koperasi Pegawai Pemerintah  
Kota Bandung)

**SKRIPSI**

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Disusun Oleh**

**Slamet Tri Rahadjo**

**C1140231**

**Pembimbing**

**DR. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si**



**IKOPIN**

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

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul** : Transaksi Anggota Sebagai Refleksi Kualitas Pelayanan  
Koperasi (Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga di  
Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung)

**Nama Mahasiswa** : Slamet Tri Rahadjo

**Nomor Pokok** : C1140231

**Program Studi** : S-1 Manajemen

**Konsentrasi** : Manajemen Bisnis

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

**Pembimbing**



**DR. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si**

**Direktur Program Studi SI-Manajemen**



**DR. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc**

## RIWAYAT HIDUP

**Slamet Tri Rahardjo**, Lahir di kota Bandung, Jawa Barat pada tanggal 04 april 1995. Putra ketiga dari 4 bersaudara dari Keluarga Achmad Nurayadi dan Mimin Hayati. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu :

1. Tahun 2008 menyelesaikan pendidikan di SD Kencana Indah II Rancaekek, Jawa Barat.
2. Tahun 2011 menyelesaikan pendidikan di SMP Pasundan Rancaekek, Jawa Barat.
3. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan di SMA Bandung Timur, Jawa Barat.

Pada tahun 2014 tercatat sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Bisnis, program Studi Sarjana Manajemen, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Jawa Barat. Selama masa perkuliahan, peneliti aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan, yaitu :

1. IFC (IKOPIN FOOTBALL CLUB) pada periode 2014-2015 sebagai anggota.

IKOPIN

## RINGKASAN

**SLAMET TRI RAHARDJO**, Transaksi anggota sebagai refleksi kualitas pelayanan. Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga di Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, di bawah bimbingan **DR. HJ. Yuanita Indriani, Ir., M.Si**

Koperasi pegawai pemerintah kota bandung merupakan salah satu koperasi di Indonesia, yang berada di lingkungan pemerintah daerah kota bandung, Yang berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan pada anggotanya. Pada saat ini koperasi ini memiliki berbagai unit usaha, yaitu Unit Usaha Simpan Pinjam, Unit Usaha Niaga, Unit Usaha Jasa dan Unit usaha lainnya. Dalam penelitian ini, yang menjadi focus penelitian yaitu Unit Usaha Niaga yang tepatnya pada Unit Usaha Minimarket. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pengelola Unit Usaha Niaga harusnya berorientasi pada anggota, yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dan kualitas yang semestinya sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggotanya. Untuk dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan anggotanya, maka perlu mengetahui adanya kualitas pelayanan selama ini yang dilakukan, yang meliputi salah satunya dimensi bukti fisik, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi perhatian. Setelah mengetahuinya dilanjutkan dengan penilaian terhadap setiap indikator pada kualitas pelayanan yang nantinya bila sesuai dengan keinginan anggota. maka dapat meningkatnya transaksi anggota. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus, yaitu metode yang mempelajari, menganalisis secara intensif fakta-fakta yang berkaitan dengan masalah sehingga dapat menggambarkan masalah-masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya. Metode yang digunakan *non-probability* yaitu *Incidental sampling*, yang nantinya sampel yang dijadikan responden sebanyak 31 orang. Dari hasil penelitian diperoleh hasil, bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan di unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) mengenai 5 dimensi kualitas pelayanan yang di terapkan, masih ada anggota yang beranggapan bahwa sepenuhnya masih banyak dimensi yang harus lebih ditingkatkan kembali mengenai beberapa indikator.

Berdasarkan hasil penelitian ini, tingkat kesesuaian sebagian indikator kualitas pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Hanya saja ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan terutama indikator pada dimensi keandalan., yaitu indicator kesopanan dan mampu berinteraksi. Adapun upaya yang harus dilakukan oleh unit Usaha Niaga tentu lebih memperhatikan kembali, seperti teori yang dijelaskan bila kualitas pelayanan baik maka dapat meningkatnya transaksi anggota.

## ABSTRACT

**SLAMET TRI RAHARDJO**, Member of transaction as service quality reflection, Cases of study to business Unit at KPKB, Bellow of **Dr. Hj Yuanita Indriani IR., M.si.**

Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung is one of cooperative in Indonesia, In Government of bandung city area. The Cooperative Purpose to grow up member of welfare especially and the other people commonly. This goal to meet the needing of its members. Today the cooperative has many business unit, There are saving & loan business unit, A commerce business unit, service business unit, etc. In this research, commerce business unit is the focus of my research, Exactly is minimarket. Service of quality has done by manager of commerce business unit should be orientesd to members, There are the giving good service & good quality as desire of needing from the members. To can know desire & needing of members, So we should know service quality who done including dimension of physical evidence, Reliability evidence, Responsiveness evidence, Assurance evidence, Emphaty evidence. If we have known about that, next with the assesment to every indicator to service quality will corresponding of members, so that can grow up transactions of members. In this study the research method used is a case study method, That is the method that studies, intensively analyze the facts relating to the problem so that it can describe the problems identified earlier. The method used in non-probability is incidental sampling. As many 31 people were used as samples. From the research results obtained, Whereas the implementation of service quality in the Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) commercial unit concerning the 5 dimensions of service quality applied, There are still members who think that there are still many dimensions that must be further refined regarding several indicators.

According to my research made corresponding of service quality especially about every of reability dimension. The indicators should be saved there are, polite & be able to interactive. The efforts doing by business commerce unit exactly should be attention, like the explained of teory before is if the good quality will grow up of members transactions.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah banyak melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Hanya dengan karunia dan rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan melakukan penelitian di KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, dengan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dari program studi Manajemen Bisnis S-1 pada Fakultas Manajemen Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya atas tersusunnya skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. (HC). Ir. Burhanudin Abdullah, MA., selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
2. Yang terhormat Ibu DR. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan-arahan yang bermanfaat bagi penulis.

3. Yang terhormat Ibu Dra. Hj. Rosti Setiawati, M.Si selaku dosen penelaah koperasi dan penelaah jurusan yang telah memberikan pengarahan dan masukkannya kepada penulis.
4. Yang terhormat Ibu DR. Inne Risnaningsih, SE., M.Si selaku Penelaah Konsentrasi Program Studi Manajemen selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si., selaku Dosen Penelaah Konsentrasi Program Studi Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
6. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc., selaku Direktur Program Studi Manajemen S1 Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
7. Seluruh Staf Dosen dan Sekretariat Jurusan Manajemen S1 Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
8. Bapak Drs. Atet Dedi Handiman, selaku Ketua Pengurus Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung yang telah memberikan izin untuk penelitian.
9. Bapak Rosidi yang telah memberikan luang waktunya dalam memperoleh data di Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.
10. Seluruh staf dan para pegawai Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, penulis ucapkan terimakasih atas segala bantuannya.
11. Teman-teman bimbingan yang telah memberikan motivasi dan semangat selama ini.
12. Teman-teman jurusan, terimakasih atas persahabatannya dan dukungannya.
13. Terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua tercinta ayahanda Achmad Nurayadi dan bunda Mimin Hayati serta kaka-kakaku dan adik keciku

tersayang Dwi Prasetyo, Ike Restu Dyah Wulandari, Rafiqa Thahira Yang telah Memberikan kasih Sayang serta dorongan moral dan materi selama ini.

14. Sahabatku (adi, dadan, arif, kamsuy, billy, cecep, feni, stevan, aldi, rahman, empang, eki, nugraha, gana, eka, helin, nikita, chaca, anya, rere, silvi dan lain-lainya yg tidak bisa saya sebutkan satu persatu) terimakasih atas persahabatannya dan dukungannya.

15. Seluruh pihak yang telah membantu selama kegiatan dan pembuatan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila isi skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis tidak menutup hati untuk menerima saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi kemajuan penulis pada khususnya dan umumnya bagi kita semua.

Bandung, Juli 2018

Penulis

IKOPIN



## DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
RINGKASAN .....	ii
ABSTRACT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1. Maksud Penelitian.....	6
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Kegunaan Penelitian .....	6
1.4.1. Teoritis .....	7
1.4.2. Praktis.....	7
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	8
2.1. Pendekatan Masalah.....	8
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	8
2.1.1.1. Koperasi.....	9
2.1.1.2. Definisi Koperasi.....	9
2.1.1.3. Nilai-Nilai Koperasi .....	12
2.1.1.4 Prinsip Koperasi .....	12
2.1.1.5 Ciri-Ciri Koperasi.....	13
2.1.1.6 Bentuk dan Jenis Koperasi.....	14
2.1.1.7. Perangkat Organisasi Koperasi.....	17
2.1.1.8. Permodalan koperasi .....	20
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis .....	22
2.1.3. Pendekatan kualitas pelayanan.....	24
2.1.4. Pengertian Kepuasan, Konsumen, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen .....	32
2.1.5. Transaksi Anggota .....	39
2.2. Transaksi Anggota .....	43
2.3. Metode Penelitian .....	45
2.3.1. Metode Penelitian yang Digunakan .....	45
2.3.2. Data yang Diperlukan .....	45
2.3.2.1. Jenis dan Macam Data.....	45
2.3.2.2. Operasionalisasi Variabel.....	46
2.3.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	48
2.3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	51

2.3.5.	Analisis Data .....	52
<b>BAB III</b>	<b>KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
3.1.	Sejarah Berdirinya Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung .....	61
3.2.	Keadaan Umum Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung .....	62
3.3.	Visi dan Misi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung .....	62
3.3.1.	Visi KPKB .....	62
3.3.2.	Misi KPKB.....	63
3.4.	Bidang Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung .....	63
3.4.1.	Struktur Organisasi.....	69
3.4.2.	Aspek kegiatan Koperasi pegawai pemerintah kota Bandung (KPKB) 72	
3.5.	Keanggotaan Koperasi .....	74
3.6.	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	76
3.7.	Keadaan Permodalan Keuangan .....	78
3.7.1.	Permodalan.....	78
3.7.2.	Keadaan Keuangan.....	80
3.7.2.1.	Keadaan Penduduk .....	89
3.7.2.2.	Ekonomi .....	90
3.8.	Implementasi Jatidiri Koperasi Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).....	91
3.8.1.	Implementasi Definisi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) 91	
3.8.2.	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).....	92
3.8.3.	Implementasi Nila-Nilai Koperasi pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).....	94
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>96</b>
4.1.	Identitas Responden .....	96
4.1.1.	Jenis Kelamin .....	96
4.1.2.	Usia .....	97
4.1.3.	Status Pernikahan .....	98
4.1.4.	Pendidikan Terakhir .....	99
4.1.5.	Masa Keanggotaan .....	100
4.2.	Transaksi Anggota di Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).....	101
4.2.1.	Frekuensi Transaksi Anggota.....	101
4.2.2.	Volume Transaksi Anggota.....	103
4.2.3.	Sumber Informasi.....	104
4.3.	Kualitas Pelayanan di Unit Niaga KPKB .....	105
4.4.	Transaksi Anggota Sebagai Refleksi Oleh Kualitas Pelayanan di Unit Niaga KPKB .....	129
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>131</b>
5.1.	Simpulan .....	131
5.2.	Saran-Saran .....	132
5.2.1.	Bagi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung ( KPKB) .....	132

5.2.2. Bagi Peneliti selanjutnya.....	133
DAFTAR PUSTAKA .....	134



IKOPIN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Laporan RAT Koperasi Pemerintah Kota Bandung 2013-2017 .....	3
Tabel 2.1. Operasionalisasi Variabel .....	47
Tabel 2.2. Penilaian Tiap Indikator Kualitas pelayanan .....	54
Tabel 2.3. Rekapitulasi Hasil Perhitungan Tiap indikator Kualitas pelayanan.....	55
Tabel 3.1. Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2015-2017.....	74
Tabel 3.2. Perkembangan Unit Usaha Niaga Yang Diberikan Koperasi Kepada Anggota Tahun 2015-2017 .....	76
Tabel 3.3. Perkembangan Pendapatan Dari Unit Usaha Niaga Yang Diberikan Koperasi Kepada Anggota Tahun 2015-2017.....	77
Tabel 3.4. Keadaan Permodalan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2015-2017 .....	79
Tabel 3.5. Standar Pengukuran Rasio Likuiditas .....	82
Tabel 3.6. Rasio Likuiditas Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) Tahun 2015-2017 .....	83
Tabel 3.7. Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas .....	85
Tabel 3.8. Rasio Solvabilitas Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2015-2017 .....	86
Tabel 3.9. Rasio Rentabilitas KPKB (Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung).....	88
Tabel 3.10. Distribusi Penyebaran Penduduk Kec. Sumur Bandung Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel 3.11. Mata Pencaharian Penduduk Kec Sumur Bandung .....	90
Tabel 3.12. Implementasi Prinsip KPKB (Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung).....	92
Tabel 3.13 Implementasi Nilai-Nilai KPKB (Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung).....	94
Tabel 4.1. Penilaian Indikator Penampilan Karyawan.....	106
Tabel 4.2. Penilaian Indikator Kenyamanan Ruang Tunggu .....	107
Tabel 4.3. Penilaian Indikator Kebersihan.....	108
Tabel 4.4. Penilaian Indikator perlengkapan.....	109
Tabel 4.5. Rekapitulasi Hasil Penilaian Dimensi Bukti Fisik Kualitas Pelayanan .....	110
Tabel 4.6. Penilaian Indikator Waktu Buka dan Tutup yang Teratur .....	112
Tabel 4.7. Penilaian Indikator Keandalan Karyawan Dalam Melayani.....	113
Tabel 4.8. Penilaian Indikator Mampu Berinteraksi Dengan Karyawan .....	114
Tabel 4.9. Penilaian Indikator Sopan dan Mampu Berkomunikasi .....	115
Tabel 4.10. Rekapitulasi Hasil Penilaian Dimensi Keandalan Kualitas Pelayanan .....	116
Tabel 4.11. Penilaian Indikator Respon Cepat Karyawan Dalam Melayani.....	118

Tabel 4.12. Penilaian Indikator Respon Karyawan Dalam Menerima Keluhan .	119
Tabel 4.13. Rekapitulasi Hasil penilaian Dimensi Daya Tanggap Kualitas Pelayanan .....	120
Tabel 4.14. Penilaian Indikator Mampu Memberikan Kepercayaan .....	121
Tabel 4.15 Penilaian Indikator Keterampilan Serta Pengetahuan Karyawan .....	122
Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan Jaminan.	123
Tabel 4.17. Penilaian Indikator Kesabaran Karyawan Dalam Menanggapi Keluhan .....	125
Tabel 4.18. Penilaian Indikator Mampu Memahami Keinginan dan Kebutuhan Karyawan .....	126
Tabel 4.19. Rekapitulasi Hasil Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan Perhatian .....	127
Tabel 4.20. Rekapitulasi Hasil Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan .....	128



IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tiga Dimensi Sistem Organisasi Koperasi.....	21
Gambar 2.2. Model Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen .....	43
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	60
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPPKB) .....	70
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) yang Disarankan .....	72
Gambar 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	96
Gambar 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	97
Gambar 4.3. Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	98
Gambar 4.4. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	99
Gambar 4.5. Identitas Responden Berdasarkan Masa Keanggotaan.....	100
Gambar 4.6. Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Anggota ..	102
Gambar 4.7. Identitas Responden Berdasarkan Volume Transaksi Anggota .....	103
Gambar 4.8. Identitas Responden Berdasarkan Sumber Informasi .....	104

