

Analisis Pelayanan Unit Usaha Susu Dalam Upaya

Meningkatkan Partisipasi Anggota

(Studi Kasus pada Koperasi Unit Desa (KUD) Sinar Jaya Ujungberung)

SKRIPSI

Shalsabilla Florina Pahlifi

C 1140341

Dosen Pembimbing

H. Indra Fahmi, Ir., M.Si



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2018

Formatted: Indonesian

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Unit Usaha Susu Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Pada Koperasi Unit Desa Sinar Jaya Ujungberung
Nama : Shalsabila Florina Pahlifi
NRP : C.1140341
Program Studi : S-1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGENSAHKAN

Dosen Pembimbing



H. Indra Fahmi, Ir., M.Si



Dosen Pembimbing



Santo Purbo Suseno, SE., M.Sc

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 4 Februari 1997.

Anak pertama dari dua bersaudara, satu Adik perempuan Kahlanaila Pahlifi dari pasangan Bapak Irwan Pahlifi dan Ibu Novi Diana.

Pendidikan yang telah ditempuh Penulis adalah:

1. Sekolah Dasar Negri 001 Sukajadi Pekanbaru Lulus pada tahun 2008.
Pekanbaru, Riau
2. Sekolah Menengah Pertama Negri 23 Bandar Lampung Lulus pada tahun
2011, Bandar Lampung.
3. Sekolah Menengah Atas YP UNILA Lulus pada tahun 2014. Bandar
Lampung.

Terdaftar sebagai mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Fakultas Manajemen Jurusan Manajemen Pemasaran pada Tahun 2014. Selama mengikuti pendidikan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), penulis berkesempatan mengikuti aktivitas organisasi kemahasiswaan. Organisasi yang pernah diikuti

1. IKOPIN Badminton Club Periode 2014 – 2016 sebagai Hubungan
Masyarakat
2. Korps Protokoler Mahasiswa (KPM IKOPIN) Periode 2015 – 2017
sebagai Hubungan Masyarakat
3. Language Center of IKOPIN (LC IKOPIN) 2015 sebagai Data Bank.
Periode 2015 – 2017 sebagai Public Relation

Formatted: BAB, Space After: 0 pt, Line spacing: Double

Formatted: Justified, Line spacing: Double

Formatted: Font: Times New Roman, 12 pt, Not Bold

Formatted: List Paragraph, Justified, Space After: 0 pt, Line spacing: Double, Numbered + Level: 1 + Numbering Style: 1, 2, 3, ... + Start at: 1 + Alignment: Left + Aligned at: 0,63 cm + Indent at: 1,27 cm

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Times New Roman, 12 pt, Not Bold

Formatted: Font: Not Bold

Formatted: Font: Times New Roman, 12 pt, Not Bold

Formatted: Font: Bold

Formatted: Font: Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: Times New Roman, 12 pt

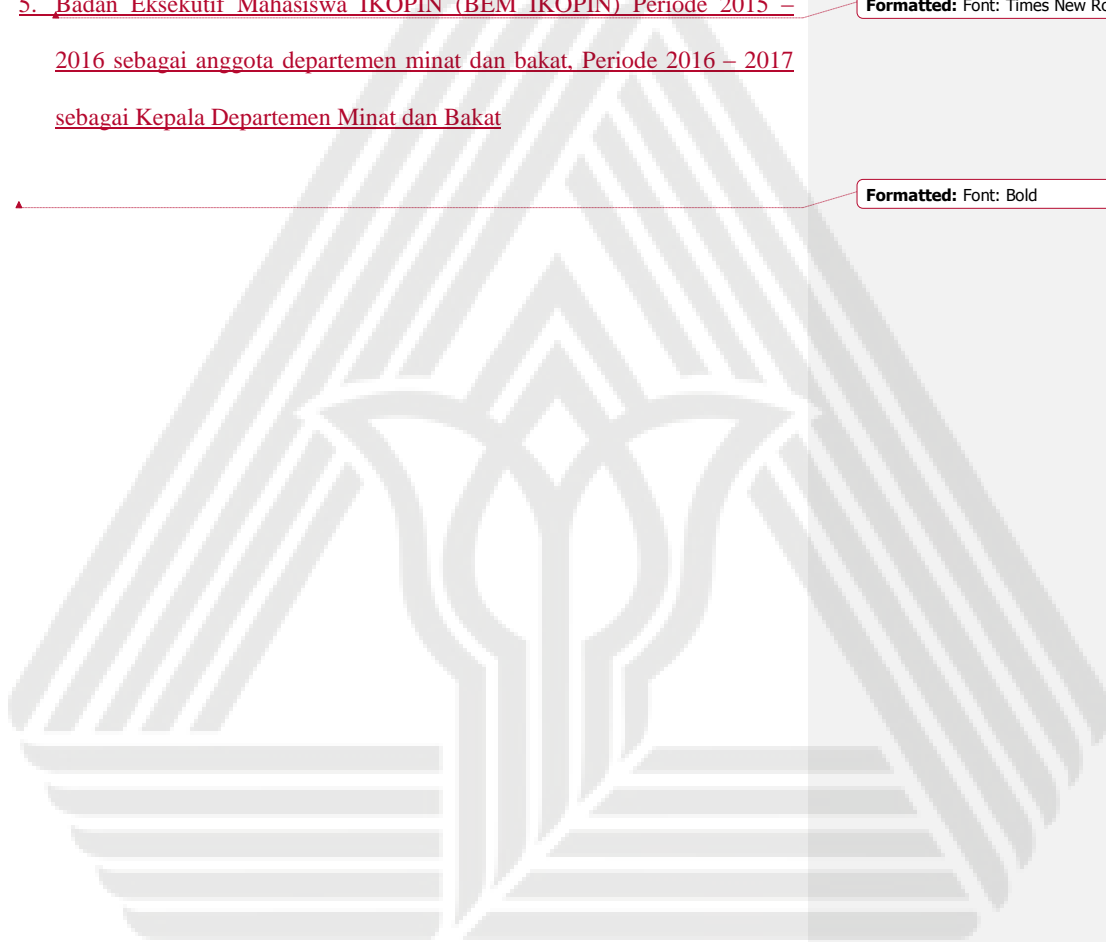
4. Tim Promosi Humas IKOPIN Periode 2015 – 2017

Formatted: Font: Times New Roman, 12 pt

5. Badan Eksekutif Mahasiswa IKOPIN (BEM IKOPIN) Periode 2015 – 2016 sebagai anggota departemen minat dan bakat, Periode 2016 – 2017 sebagai Kepala Departemen Minat dan Bakat

Formatted: Font: Times New Roman, 12 pt

Formatted: Font: Bold



IKOPIN

ABSTRACT

Milk business unit's service analysis to increase members' participation, Case study at KUD SinarJaya Ujungberung, Bandung. A centralized service to the effort to fulfill community needs. Service also relates to accuracy in delivery to compensate for customer desires. That's why the service in a company or in a cooperative must be able to serve wholeheartedly to increase members' satisfaction and make all members active. Service is an important thing in a company. If you want the consumers still using your company's products or services, that's why consumer expectations and the reality given by cooperatives must be appropriate. The member will feel satisfied and will increase the participation of the member.

The results of this study state that the service of the milk business unit provided by employees or administrators is included in the criteria. But there are a number of variables and indicators of the milk business unit services that still have to be improved so that members will feel satisfied with the service of the dairy business unit after which members will make transactions more often. The indicator that is in the very good criterion is the adequacy of livestock inventories in the hope that members who get the criteria are very important, the quality and quantity standards are in very good criteria where the expectations of members are on important criteria, service speed and service friendliness are also in very good criteria with hope members who are on the criteria are quite important. The indicator of service time is in good criteria, while the expectations of members are on important criteria. Furthermore, the implementation indicators that are in good enough criteria are the ability to feed livestock services while the expectations of the members' expectations for these indices are very important, animal health services are also on good enough criteria while members' expectations are on important criteria. And price suitability indicators are offered with the expectation that members are on unfavorable criteria while members' expectations are on very important criteria.

Services provided by cooperative employees and management are good but members are the main thing and who have a big role in cooperatives. So that every cooperative effort for the welfare of who else is if not a group of participating members.

After knowing how the milk business unit services and the participation of SinarJaya Ujungberung KUD members, what efforts can be made to improve the service of the dairy business unit and increase the participation of members of KUD Sinar Jaya Ujungberung is by using material or non-material. Examples of using materials are such as giving bonuses, benefits, commissions and incentives and others. While the increase through non-material is by giving a motivation to all components or elements that exist in a particular environment.

RINGKASAN

Shalsabilla Florina Pahlifi 2018. Analisis Pelayanan Unit Usaha Susu dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota. Studi kasus pada Koperasi Unit Desa SinarJaya Ujungberung. Bandung.

Sebuah pelayanan terpusat kepada upaya pemenuhan kebutuhan dari keinginan masyarakat. Pelayanan juga berkaitan dengan ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi keinginan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang ada di dalam suatu perusahaan atau di koperasi harus dapat melayani dengan sepenuh hati dan baik agar bisa meningkatkan kepuasan anggota dan membuat anggotanya menjadi aktif. Pelayanan adalah salah satu hal yang penting pada sebuah perusahaan. Jika ingin konsumen tetap menggunakan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan, maka harapan konsumen dan kenyataan yang diberikan oleh koperasi harus sesuai. Jika pelayanan yang diberikan oleh koperasi sesuai dengan harapan anggota maka anggota akan merasa puas dan akan meningkatkan partisipasi anggota tersebut.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pelayanan unit usaha susu yang diberikan oleh karyawan atau pengurus termasuk dalam kriteria baik. Tetapi ada beberapa variabel dan indikator dari pelayanan unit usaha susu masih ada yang harus ditingkatkan agar anggota akan merasakan puas dengan pelayanan unit usaha susu setelah itu anggota akan melakukan transaksi lebih sering. Indikator yang berada pada kriteria sangat baik adalah kecukupan persediaan ternak dengan harapan anggota yg mendapatkan kriteria sangat penting, standar kualitas dan kuantitas berada pada kriteria sangat baik dimana harapan anggota berada pada

Formatted: BAB, Space After: 0 pt, Line spacing: single

Formatted: Justified, Indent: First line: 1,27 cm, Space After: 8 pt, Line spacing: Double

kriteria penting, kecepatan pelayanan dan keramahan pelayanan juga berada pada kriteria sangat baik dengan harapan anggota yang berada pada kriteria cukup penting. Indikator waktu pelayanan berada pada kriteria baik sedangkan harapan anggota berada pada kriteria cukup penting. Selanjutnya adalah indikator pelaksanaan yang berada pada kriteria cukup baik adalah kemampuan dalam pelayanan makan ternak sedangkan harapan dari harapan anggota untuk indikator ini adalah sangat penting, pelayanan kesehatan hewan juga berada pada kriteria cukup baik sedangkan harapan anggota berada pada kriteria penting. Dan indikator kesesuaian harga yang ditawarkan dengan harapan anggota berada pada kriteria kurang baik sedangkan harapan anggota berada pada kriteria sangat penting.

Pelayanan yang diberikan karyawan dan pengurus koperasi sudah baik tetapi anggota merupakan hal yang utama dan yang memiliki peran besar dalam koperasi. Sehingga setiap upaya koperasi untuk kesejahteraan anggota siapa lagi kalau bukan sekumpulan anggota yang berpartisipasi.

Formatted: Pattern: Clear

Setelah mengetahui bagaimana pelayanan unit usaha susu dan partisipasi anggota KUD SinarJaya Ujungberung maka upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan unit usaha susu dan meningkatkan partisipasi anggota KUD Sinar Jaya Ujungberung adalah dengan cara menggunakan materi atau non materi. Contoh dengan menggunakan materi adalah seperti pemberian bonus, tunjangan, komisi dan insentif serta lainnya. Sedangkan peningkatan melalui non materi yaitu dengan cara memberikan suatu motivasi kepada semua komponen atau unsur yang ada dalam suatu lingkungan tertentu.

Formatted: Justified, Indent: First line: 1 cm, Space After: 0 pt, Line spacing: Double, Pattern: Clear (Custom Color(250;252;255))

Formatted: Font: Not Bold

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala berkat rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-Nya, Salawat serta salam dicurahkan Nabi besar Muhammad SAW karena dengan inayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul:

“Analisis Pelayanan Unit Usaha Susu dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota KUD SinarJaya Ujungberung”. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan skripsi ini yaitu:

1. Allah SWT yang memberikan Ridho, Rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk kedua orang tua dan adik saya (Mama, Papa dan Dek Ola) serta seluruh keluargaku dan Tante Luci yang telah mendoakan saya dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Ir. H. Indra Fahmi, M.Si selaku pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya, perhatian, tenaga dan kesabaran untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc dan DR. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku penelaah jurusan pemasaran dan penelaah koperasi yang telah sabar membimbing dan memberikan nasehat – nasehat yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Anggota, Pengurus, dan Karyawan pada Unit Usaha Susu khususnya Pak Iwan selaku ketua koperasi KUD SinarJaya Ujungberung terimakasih atas bantuannya dalam memberikan data – data informasi sehingga memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian.
6. Untuk teman nongkrongku, Veny, Dwiky, Deny,Ryan, Noval, Pae, A ihwan, Feisal dan Intan yang telah memberikan doa, motivasi, kekuatan spiritual, dan canda tawa selama ini. Terimakasih atas Segalanya.
7. Untuk Sahabatku, (Lambe Lieur) Bayena, Febya, Divy, Alfaiz, Ica, Sasa, Defita, Astrid, Ami memberikan doa, motivasi, kekuatan spiritual dan canda tawa selama ini. Terimakasih atas Segalanya.
8. Untuk teman – teman satu jurusan Manajemen Pemasaran 2014 dan Fabulous yang telah berjuang didalam kelas kelas jurusan sehingga menjadikan masa – masa perkuliahan dipenuhi dengan berbagai macam warna yang indah terimakasih.
9. Untuk seluruh teman – teman seluruh angkatan di organisasi IBC, LC IKOPIN, KPM IKOPIN dan BEM IKOPIN.terimakasih atas pengalaman yang sangat berharga yang mungkin tak bisa terbayar oleh apapun.

Akhir kata, semoga semua yang telah memberikan nasehat, saran, motivasi dan dukungannya yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda, amin.

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis



IKOPIN

DAFTAR ISI

Formatted: Indent: Left: 0 cm, Hanging: 1,52 cm

<u>RIWAYAT DAFTAR ISI</u>	2
<u>RINGKASAN</u>	3
<u>KATA PENGANTAR</u>	5
<u>DAFTAR ISI</u>	5
DAFTAR TABEL	12
BAB I PENDAHULUAN.....	7
<u>1.1 Latar Belakang Penelitian</u>	7
<u>1.2 Identifikasi Masalah</u>	12
<u>1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian</u>	12
<u>1.4 Kegunaan Penelitian</u>	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	14
<u>2.1 Pendekatan Masalah Perkoperasian</u>	14
<u>2.1.1 Pendekatan Perkoperasian</u>	14
<u>2.1.2 Pendekatan Perkoperasian</u>	14
<u>2.1.3 Pelayanan</u>	31
<u>2.1.4 Partisipasi Anggota</u>	36
<u>2.2 Metode Penelitian</u>	48
<u>2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan</u>	48
<u>2.2.2 Kerangka Konsep dan Hipotesis</u>	49
<u>2.2.3 Operasional Variabel</u>	50
<u>2.2.4 Sumber Data dan Cara Menemukannya</u>	51

2.2.5 Teknik Pengumpulan Data	51
2.2.6 Teknik Pengambilan Sampel	52
2.2.7 Analisis Data.....	53
2.28 Tempat/Lokasi Penelitian	55
2.2.9 Jadwal Penelitian	55
BAB III KEADAAN UMUM KOPERASI.....	56
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen KUD SinarJaya Ujungberung	56
3.2 Keanggotaan	70
3.3 Kegiatan Usaha KUD SinarJaya Ujungberung.....	72
3.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan KUD SinarJaya Ujungberung.....	77
3.5 Keadaan Umum dan Wilayah.....	83
3.6 Implementasi Jati Diri.....	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	94
4.1 Identitas Responden.....	94
4.2 Pelayanan Unit Usaha Susu	94
4.3 Partisipasi Anggota.....	106
BAB V KE SIMPULAN DAN SARAN	119
5.1 Simpulan.....	119
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan jumlah keanggotan KUD Sinar Jaya	19
Tabel 2.2 Operasional Variabel.....	57
Tabel 2.3 Penilaian tiap indikator	61
Tabel 2.4 Rekapitulasi nilai tiap variabel.....	62
Tabel 2.5 Akumulasi penilaian tingkat harapan.....	63
Tabel 2.6 Akumulasi penilaian terhadap pelaksanaan dan harapan anggota terhadap pelayanan.....	63
Tabel 3.1 Daftar pengurus dan karyawan KUD Sinar Jaya	80
Tabel 3.2 Perkembangan jumlah penyaluran kredit ke anggota	83
Tabel 3.3 Jumlah penjualan rekening listrik dan telepon.....	86
Tabel 3.4 Perkembangan jumlah penjualan susu	86
Tabel 3.5 Modal sendiri KUD Sinar Jaya	88
Tabel 3.6 Modal dari anggota	88
Tabel 3.7 Standar pengukuran rasio likuiditas	90
Tabel 3.8 Standar pengukuran total debt to total equity ratio.....	92
Tabel 3.9 Standar pengukuran total assests turnover.....	93
Tabel 4.1 Hasil jawaban responden tentang kemampuan dalam pelayanan makter ..	107
Tabel 4.2 Harapan responden tentang kemampuan dalam pelayanan makter	107
Tabel 4.3 Hasil jawaban responden tentang kecukupan persediaan makter	108
Tabel 4.4 Harapan responden tentang kecukupan persediaan makter	108
Tabel 4.5 Hasil jawaban responden tentang pelayanan kesehatan hewan	111
Tabel 4.6 Harapan responden tentang pelayanan kesehatan hewan	111

Tabel 4.7 Hasil jawaban responden tentang kemampuan menyampaikan dan menetapkan kualitas dan kuantitas susu.....	113
Tabel 4.8 Harapan responden tentang kemampuan menyampaikan dan menetapkan kualitas dan kuantitas susu.....	113
Tabel 4.9 Hasil jawaban responden tentang harga yang sesuai	114
Tabel 4.10 Harapan responden tentang harga yang sesuai	115
Tabel 4.11 Hasil jawaban responden tentang waktu pelayanan yang diterapkan.....	116
Tabel 4.12 Harapan responden tentang waktu pelayanan yang diterapkan	116
Tabel 4.13 Hasil jawaban responden tentang kecepatan pelayanan	118
Tabel 4.14 Harapan responden tentang kecepatan pelayanan.....	118
Tabel 4.15 Hasil jawaban responden tentang keramahan pelayanan.....	119
Tabel 4.16 Harapan responden tentang keramahan pelayanan	120
Tabel 4.17 Hasil jawaban responden tentang volume anggota dalam menyetorkan susu.....	121
Tabel 4.18 Harapan responden tentang volume anggota dalam menyetorkan susu ..	121
Tabel 4.19 Hasil jawaban responden tentang partisipasi dalam pengawasan.....	123
Tabel 4.20 Harapan responden tentang partisipasi dalam pengawasan	123
Tabel 4.21 Rekapitulasi penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan	124
Tabel 4.22 Rekapitulasi pelaksanaan	125
Tabel 4.23 Akumulasi penilaian terhadap pelaksanaan/kenyataan dan kepentingan/harapan	126
Tabel 4.24 Urutan tingkat pelaksanaan dan harapan berdasarkan ranking dan nilai tengah	128

Tabel 4.25 Rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai pelayanan unit usaha
susu dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota..... 130



IKOPIN