

**ANALISIS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Unit Usaha Perdagangan di KPRI MULIA
Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya Kab Bandung)

SKRIPSI

Disusun oleh

Villyn Aditra

C1150065

Dosen Pembimbing:

Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : **ANALISIS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN**
Studi kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Pegawai
Republik Indonesia (KPRI) Rumah Sakit Umum Daerah
(RSUD) Majalaya "MULIA" Jalan Cipaku No. 87
Majalaya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat

NAMA : **VILLYN ADITRA**

NRP : **C1150065**

PROGAM STUDI : **MANAJEMEN S1**

KONSENTRASI : **MANAJEMEN PEMASARAN**

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si)

Direktur Program Studi Manajemen S1



(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

Villyn Aditra, dilahirkan di Cilacap Jawa Tengah pada tanggal 05 April 1997 putri pertama dari tiga bersaudara, merupakan hasil pernikahan antara Bapak Nasimin dan Ibu Mitraningsih.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis:

1. Taman Kanak-Kanak (TK) Budi Asri, lulus tahun 2002.
2. Sekolah Dasar (SD) Negeri Tangsimekar, lulus tahun 2009.
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Paseh, lulus tahun 2012.
4. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Majalaya, Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), lulus tahun 2015.
5. Penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2015, dengan menempuh program strata-1 (S1) pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah mengikuti aktivitas pada kegiatan kemahasiswaan yang ada di Institut Koperasi Indonesia sebagai berikut:

1. Anggota Divisi Seni Tari Sanggar Seni 12 Juli periode 2015-2017.

ABSTRACT

Villyn Aditra (C1150065), Service Analysis in an Effort to Improve Participation of Members as Customers, Case Study of the Republic of Indonesia Employee Cooperative Trade Unit (KPRI) Mulia Majalaya Hospital under the guidance of Ir. Nanik Risnawati, M.Si.

One of the problems faced by one of them was the Trade Unit, which was the low participation of members, which was only 62.1%. The lack of optimal participation of members as customers is allegedly due to the lack of responsiveness of salesperson, operational time, prices, availability of goods, diversity of brands, and product types.

The research method used is to use the frequency distribution method with scoring techniques and analysis on the cartesius diagram.

Based on the members responses to the implementation of services in the KPRI Mulia Trade Unit Majalaya Hospital are as follows: Very Good (pricing and method of payment), Good (quality of goods, arrangement of goods according to type, instructions for laying goods, parking lots, location security, and cleanliness), Good enough (timeliness of provision, speed of transaction service) Poor (complete type, service time, and availability of goods), and Not Good (brand diversity). The results of the study indicate that the implementation of services by KPRI Mulia Majalaya Hospital in the Trade Unit is not good yet. The members responses to their expectations regarding the implementation of services at the KPRI Mulia Trade Business Unit of Majalaya Hospital showed that the category is very important (completeness, availability of goods, quality of service, speed of transaction services, pricing, method of payment, arrangement of goods according to type, parking lots, location security, and cleanliness) and Important categories (diversity of brands, timeliness of provision, and instructions for laying goods).

Based on the cartesius diagram, it can be seen that Quadrant I which must be a priority to be improved is the availability of goods, service time, location security, and cleanliness. Quadrant II which must be maintained, namely the quality of goods, pricing, payment methods, and arrangement of goods according to the type. Quadrant III that can be left as it is includes the type, diversity of brands, timeliness of service, and speed of service transactions. Whereas those in Quadrant IV include structuring goods that are of the type, instructions for laying goods, and parking lots.

Taking into account the results of the cartsius diagram, the input for the KPRI Mulia Trade Unit at Majalaya Hospital includes: adding products provided both in terms of product types and brands, making trading unit service time open until 9pm, installing CCTV cameras in the trading unit so that parking lots can be monitored from inside the store, and do routine cleaning.

Keyword: service, participation, retail, cartesius diagram

RINGKASAN

Villyn Aditra (C1150065), Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Mulia RSUD Majalaya dibawah bimbingan Ir. Nanik Risnawati, M.Si.

Permasalahan yang dihadapi salah satunya pada Unit Perdagangan adalah rendahnya partisipasi anggota, yaitu baru 62,1%. Belum optimalnya partisipasi anggota sebagai pelanggan diduga karena ketanggapan pramuniaga kurang cepat, waktu operasional, harga, ketersediaan barang, keberagaman merek, dan keberagaman jenis produk.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode distribusi frekuensi dengan teknik skoring dan analisis pada diagram cartesius.

Berdasarkan tanggapan anggota terhadap pelaksanaan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya adalah sebagai berikut: Sangat Baik (penetapan harga dan cara pembayaran), Baik (kualitas barang, penataan barang yang sesuai jenisnya, petunjuk peletakan barang, tempat parkir, keamanan lokasi, dan kebersihan), Cukup Baik (ketepatan waktu penyediaan, kecepatan pelayanan transaksi) Kurang Baik (kelengkapan jenis, waktu pelayanan, dan ketersediaan barang), dan Tidak Baik (keberagaman merek). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan oleh KPRI Mulia RSUD Majalaya pada Unit Perdagangan belum baik. Tanggapan anggota terhadap harapannya mengenai pelaksanaan pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya menunjukan bahwa kategori Sangat Penting (kelengkapan jenis, ketersediaan barang, kualitas barang, waktu pelayanan, kecepatan pelayanan transaksi, penetapan harga, cara pembayaran, penataan barang yang sesuai jenisnya, tempat parkir, keamanan lokasi, dan kebersihan) dan kategori Penting (keberagaman merek, ketepatan waktu penyediaan, dan petunjuk peletakan barang).

Berdasarkan diagram cartesius, dapat diketahui bahwa Kuadran I yang harus menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah ketersediaan barang, waktu pelayanan, keamanan lokasi, dan kebersihan. Kuadran II yang harus dipertahankan yaitu kualitas barang, penetapan harga, cara pembayaran, dan penataan barang yang sesuai jenisnya. Kuadran III yang bisa dibiarkan seperti apa adanya meliputi kelengkapan jenis, keberagaman merek, ketepatan waktu pelayanan, dan kecepatan pelayanan transaksi. Sedangkan yang berada pada Kuadran IV diantaranya penataan barang yang sesuai jenisnya, petunjuk peletakan barang, dan tempat parkir.

Memperhatikan hasil diagram cartsius, maka masukan untuk Unit Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya di antaranya: menambah produk yang disediakan baik dari segi jenis produk maupun mereknya, menjadikan waktu pelayanan unit perdagangan buka hingga jam 9malam, memasang kamera cctv di unit pedagangan agar tempat parkir dapat terpantau dari dalam toko, dan melakukan pembersihan secara rutin.

Kata kunci: pelayanan, partisipasi, eceran, diagram cartesius

KATA PENGANTAR

Asalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi adalah untuk menyelesaikan studi program S-1 dan meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran Institut Koperasi Indonesia.

Sembah bakti dan terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan kepada Bapak dan Ibu tersayang atas semua ketulusan, do’a restu serta kesabaran dalam mendidik, memotivasi, dan mengarahkan dengan penuh kasih sayang kepada penulis selama ini. Semoga apa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Aamiin.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak bekerja sendiri, selalu mendapat dukungan, dan bantuan dari orang-orang sekitar. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati dan ketulusan hati, penulis bermaksud menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth. Ir. Nanik Risnawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan saran, waktu, dan pikiran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Yth. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen penguji koperasi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang berkaitan dengan keilmuan koperasi.
3. Yth. Hj. Yeni Wipartini, SE., M.Ti selaku dosen penguji konsentrasi yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan yang berkaitan dengan keilmuan jurusan.

4. Bapak dan Ibu dosen Konsentrasi Manajemen Pemasaran yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Segenap karyawan sekretariat Prodi S-1 yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi.
6. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majalaya yang telah bersedia menerima dengan baik.
7. Kakakku tersayang Villen Aditra, yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi, yang selalu ada di saat suka maupun duka, yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segera.
8. Adikku tersayang Dylla Aditra, yang selalu memberi doa dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dan selalu menghibur penulis ketika penulis mengalami kesulitan.
9. Teman seperjuanganku Devy dan Zesica, teman yang selalu saling membantu dan saling memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir, yang tidak sempat disebutkan.

Akhir kata, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta membalas semua kebaikan kita semua, Aamiin.

Jatinangor, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Riwayat Hidup	i
Ringkasan	ii
Abstract	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	
2.1 Pendekatan Masalah	
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	10
2.1.2 Pendekatan Pemasaran	26
2.1.3 Pendekatan Pelayanan	28
2.2 Metode Penelitian	
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	34
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	35

2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya	37
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	39
2.2.5 Rancangan Analisis (Pengolahan Data)	40
BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN	
3.1 Keadaan Umum Organisasi Dan Manajemen Koprerasi	48
3.2 Implementasi Jatidiri Koperasi	75
BAB IV HASIL DAN PEMBEHASAN	
4.1 Identitas Responden	86
4.2 Pelaksanaan Pelayanan Unit Perdagangan KPRI Mulia	91
4.3 Tanggapan Anggota Yang Berpartisipasi Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Dan Tanggapan Anggota Yang Berpartisipasi Terhadap Harapannya Mengenai Pelaksanaan Pelayana Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	93
4.4 Tanggapan Anggota Yang Tidak aktif Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Pada Unit Perdagagan KPRI RSUD Majalaya Mulia	105
4.5 Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Memperbaiki Pelaksanaan Pelayanan Agar Dapat Meningkatkan Partisipasi Anggota Pada Unit Perdagangan Kpri Rsud Majalaya Mulia Melalui Perbaikan Pelayanan.....	108
Bab V Simpulan Dan Saran	
5.1 Simpulan	110
5.2 Saran	110

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Perkembangan Partisipasi Pembelian Anggota Di Unit Perdagangan	5
1.2	Perkembangan Penjualan Pada Unit Perdagangan	6
2.1	Tabel Operasional Variabel	35
2.2	Jenjang Dan Kriteria Penilaian Anggota (Tanggapan)	41
2.3	Jenjang Dan Kriteria Penilaian Anggota (Harapan)	41
2.4	Kelas Interval Setiap Indikator Pada Pelayanan Yang Dilakukan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	43
2.5	Rekapitulasi Hasil Tanggapan/Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Dilakukan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	43
2.6	Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Anggota Yang Berpartisipasi Terhadap Harapannya Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	44
3.1	Susunan Karyawan KPRI RSUD Majalaya Mulia Periode Tahun 2018	63
3.2	Perkembangan Jumlah Anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia Periode Tahun 2014-2018	65
3.3	Perkembangan Jumlah Simpanan Wajib Dan Simpanan Pokok KPRI RSUD Majalaya Mulia Periode Tahun 2014-2018	66
3.4	Perkembangan Jumlah Piutang Dan Pinjaman KPRI RSUD Majalaya Mulia Periode Tahun 2014- 2018	68
3.5	Perkembangan Unit Usaha Perdagangan	69
3.6	Volume Unit Usaha Rekanan	70
3.7	Perkembangan Permodalan KPRI RSUD Majalaya Mulia Periode Tahun 2017-2018	71

3.8	Likuiditas KPRI RSUD Majalaya Mulia	72
3.9	Solvabilitas KPRI RSUD Majalaya Mulia	73
3.10	Pedoman Penilaian Solvabilitas	73
3.11	Rentabilitas KPRI RSUD Majalaya Mulia	74
3.12	Implementasi Definisi KPRI RSUD Majalaya Mulia	76
3.13	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	77
3.14	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	81
4.1	Jenis Kelamin Responden	87
4.2	Gaji Respponden	87
4.3	Frekuensi Pembelian Per Bulan	88
4.4	Besaran Transaksi Per Bulan	88
4.5	Wilayah Tempat Tinggal	89
4.6	Umur Responden	90
4.7	Bidang Kerja	90
4.8	Lini Produk KPRI RSUD Majalaya Mulia	94
4.9	Perbandingan Harga dari Beberapa produk yang dijual di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	96
4.10	Tanggapan Anggota Yang Berpartisipasi Terhadap Indikator Pelaksanaan Pelayanan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	94
4.9	Rata-Rata Harapan Anggota Yang Berpartisipasi Mengenai Pelaksanaan	

	Pelayanan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	103
4.10	Rekapitulasi Skor Dan Perhitungan Median	106
4.11	Tanggapan Anggota Yang Tidak Aktif Di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia Periode Tahun 2018	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio-Ekonomi	18
2.2	Diagram Cartesius	46
3.1	Struktur Organisasi KPRI RSUD Majalaya Mulia	52
4.1	Diagram Cartesius Hubungan Antara Tanggapan Dan Harapan Anggota Terhadap Unsur Pelayanan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	107