

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Rukun Mekar Kabupaten Bandung)

SKRIPSI

Oleh :

MIFTAH FARID

C 1140147

Pembimbing 1:

DR. H. Gijanto Suseno, SE., Msc

Pembimbing 2:

Agus Nugraha, ST., M.Kom



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA**

NAMA : MIFTAH FARID

NRP : C1140147

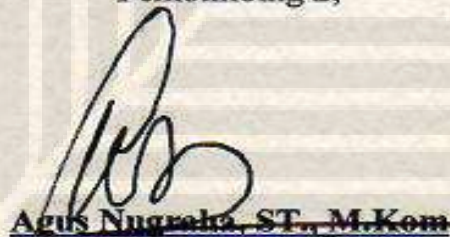
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing 1,



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc.

Pembimbing 2,



Agus Nugraha, ST., M.Kom

Direktur Prodi S1 Manajemen,



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc.

RIWAYAT HIDUP

Miftah Farid, penulis dilahirkan di Bandung, pada tanggal 30 Mei 1996. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putra dari Bapak Amas Supriatna dan Ibu Mulyani

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. SD Negeri 1 Babakan Sukamulya, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa barat tahun 2002-2008
2. SMP Negeri 1 Solokan Jeruk, Kecamatan Solokan Jeruk, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat tahun 2008-2011
3. SMA Negeri 1 Rancaekek, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat tahun 2011-2014
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. Divisi Musik Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN : Tahun 2014-2017
2. Divisi Reporter Lembaga Pers Mahasiswa IKOPIN : Tahun 2016-2017
3. Wakil Ketua Karang Taruna SEBANUSA Rancaekek : Tahun 2014-2015
4. Sekretaris DKM Masjid BAITUL IMAN Rancaekek : Tahun 2016-2017

ABSTRACT

Miftah Farid (C1140147). *Analysis of Service Quality Perception in Effort to Increase Member Participation. Case Study at Koperasi Simpan Pinjam Rukun Mekar (KSP Rukun Mekar Kabupaten Bandung, under the guidance of Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. and Agus Nugraha, S.T., M.Kom.*

The purpose of this research is to know how the description about service quality which is given by KSP Rukun Mekar and member perception about implementation and hope of service quality which is given by KSP Rukun Mekar. The sample which is used in this research amounts to 40 persons. To obtain the data, the author conducted to interview to management and spread the questionnaire to member.

Member participation can be increased, one of them through service quality enhancement which is given by Cooperative. For the case at KSP Rukun Mekar, used service approach that is services.

From research result which is used, then obtained the result that service quality at KSP Rukun Mekar can be said already good enough. While the perception from member as depositor already member majority contribute although not yet all of them. Loan participation that should be more improved. The service quality of KSP Rukun Mekar that should be prioritized to be improved again is employee cleanliness, employee friendliness, employee politeness, employee understands the member needs, employee concern to member, employee speed. Then so the member participation at KSP Rukun Mekar can increase, then the efforts to increase service quality should be done.

RINGKASAN

Miftah Farid (C1140147), Analisis Persepsi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota. Studi kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Rukun Mekar (KSP Rukun Mekar) Kabupaten Bandung, di bawah bimbingan DR. H. Gijanto Purbo Suseno. SE.,M.Sc. dan Agus Nugraha, ST., M.Kom.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran mengenai pelayanan yang diberikan oleh KSP Rukun mekar dan tanggapan anggota mengenai pelaksanaan serta harapan pelayanan yang diberikan oleh KSP Rukun Mekar. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 40 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 KSP Rukun Mekar, digunakan pendekatan pelayanan yaitu pelayanan jasa.

Dari hasil penelitian yang digunakan, maka diperoleh hasil bahwa pelayanan dari KSP Rukun Mekar 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 KSP Rukun Mekar yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan lagi adalah kebersihan karyawan, keramahan karyawan kesopanan karyawan, karyawan memahami kebutuhan anggota, perhatian karyawan ke anggota, kecepatan karyawan. Maka agar partisipasi anggota di KSP Rukun Mekar dapat meningkat, maka upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan harus dilakukan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa dilimpahkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat hidayah, karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” (Studi kasus Koperasi Simpan Pinjam Rukun Mekar)**.

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 terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil. Terkhusus penulis sampaikan rasa hormat dan sembah sujud kepada yang tercinta Ayahanda Amas Supriatna dan Ibunda Mulyani, atas doanya sepanjang waktu demi terselesainya skripsi ini.

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

1. Bapak DR. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc dan Bapak Agus Nugraha, ST., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat sehingga penulisan ini selesai.
2. Bapak Drs. Deddy Supriadi, M.Sc selaku penelaah koperasi yang telah memberi banyak saran dan masukan.
3. Ibu Ir. Nanik Risnawati, MS selaku penelaah jurusan yang telah memberi banyak saran dan masukan.
4. Para pengurus, karyawan dan anggota Koperasi Simpan Pinjam Rukun Mekar yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
5. Buat orang tua, mamah, bapak terimakasih banyak atas dukungan, doa, semuanya yang sudah diberikan kepada penulis hingga akhir penulisan skripsi ini.
6. Teman sekaligus sahabat terbaik Rydha Nurahmawati, S.M, Muksal Mina, S.M, Siti Soleha, S.M, dan Aan Anipah. S.M, terimakasih.
7. Teman-teman kelas B (ODEL) yang senantiasa membantu dalam pengerjaan skripsi.
8. Teman-teman kelas jurusan pemasaran yang senantiasa membantu dalam pengerjaan skripsi.
9. Teman-teman LPM I-MAGE yang senantiasa memberi semangat dan motivasi selama kuliah, penulis persembahkan untuk kalian semua.

10. Teman-teman VRUS (Mobile Legend) Antung, Adit, Eja, Ridwan, Abdul, yang membantu push rank.
 11. Teman-teman bimbingan pak giyanto Aris, Riris, Indri, Nopi, Siti, Mila, Ami.
 12. Teman-teman dan tutor inggris di Neo spectra yang telah memberi beasiswa dan belajar bahasa inggris.
 13. Dilla yang selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
- Semoga amal dan kebaikan dari semua pihak tersebut mendapatkan pahala yang berlipat dari Allah SWT. Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis dampaikan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis



IKOPIN

DAFTAR ISI

ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1. Maksud Penelitian.....	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Kegunaan Teoritis	10
1.4.2. Kegunaan Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1 Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	11

2.1.1.1. Definisi Koperasi	11
2.1.1.2. Prinsip dan Nilai Koperasi.....	13
2.1.1.3. Jenis-Jenis Koperasi	16
2.1.1.4. Bentuk Koperasi.....	19
2.1.1.5. Organisasi koperasi	20
2.1.2. Pendekatan Partisipasi	21
2.1.3. Pendekatan pemasaran	23
2.1.3.1. Perilaku konsumen	23
2.1.3.2. Persepsi.....	24
2.1.4. Pendekatan Pelayanan	25
2.1.4.1. Karakteristik Jasa atau Pelayanan	26
2.1.4.2. Kualitas.....	27
2.1.4.3. Kualitas pelayanan	27
2.1.4.4. Persepsi kualitas pelayanan	29
2.2. Metode Penelitian.....	29
2.2.1. Data yang diperlukan	30
2.2.2. Sumber Data dan Cara Menentukannya	32
2.2.3. Teknik Pengumpulan Data	32
2.2.4. Cara Pengambilan Sampel.....	33
2.2.5. Rancangan Analisis (pengolahan data)	34

2.2.6.	Tempat penelitian.....	39
BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN		41
3.1.	Keadaan umum Koperasi.....	41
3.1.1.	Sejarah berdirinya Koperasi	41
3.1.2.	Struktur Organisasi Koperasi.....	42
3.1.2.1.	Rapat anggota	45
3.1.2.2.	Pengurus	46
3.1.2.3.	Pengawas	47
3.1.3.	Keadaan Keanggotaan Koperasi Simpan Pinjam Rukun Mekar	48
3.1.4.	Kegiatan Usaha Koperasi Simpan Pinjam Rukun Mekar.....	49
3.1.5.	Keadaan permodalan Koperasi simpan Pinjam Rukun Mekar	50
3.1.6.	Keadaan keuangan	52
3.2.	Implementasi Jati Diri Koperasi.....	58
3.2.1.	Definisi Koperasi.....	59
3.2.2.	Prinsip-Prinsip Koperasi	59
3.2.3.	Nilai-Nilai Koperasi.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		67
4.1.	Pelayanan yang diberikan oleh KSP Rukun Mekar.....	67
4.2.	Tanggapan Dan Harapan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Rukun Mekar dalam Pelaksanaan Pelayanan	69

4.3. Upaya-Upaya Yang Perlu Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	108
5.1. Simpulan	108
5.2. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	112



IKOPIN

DAFTAR TABEL

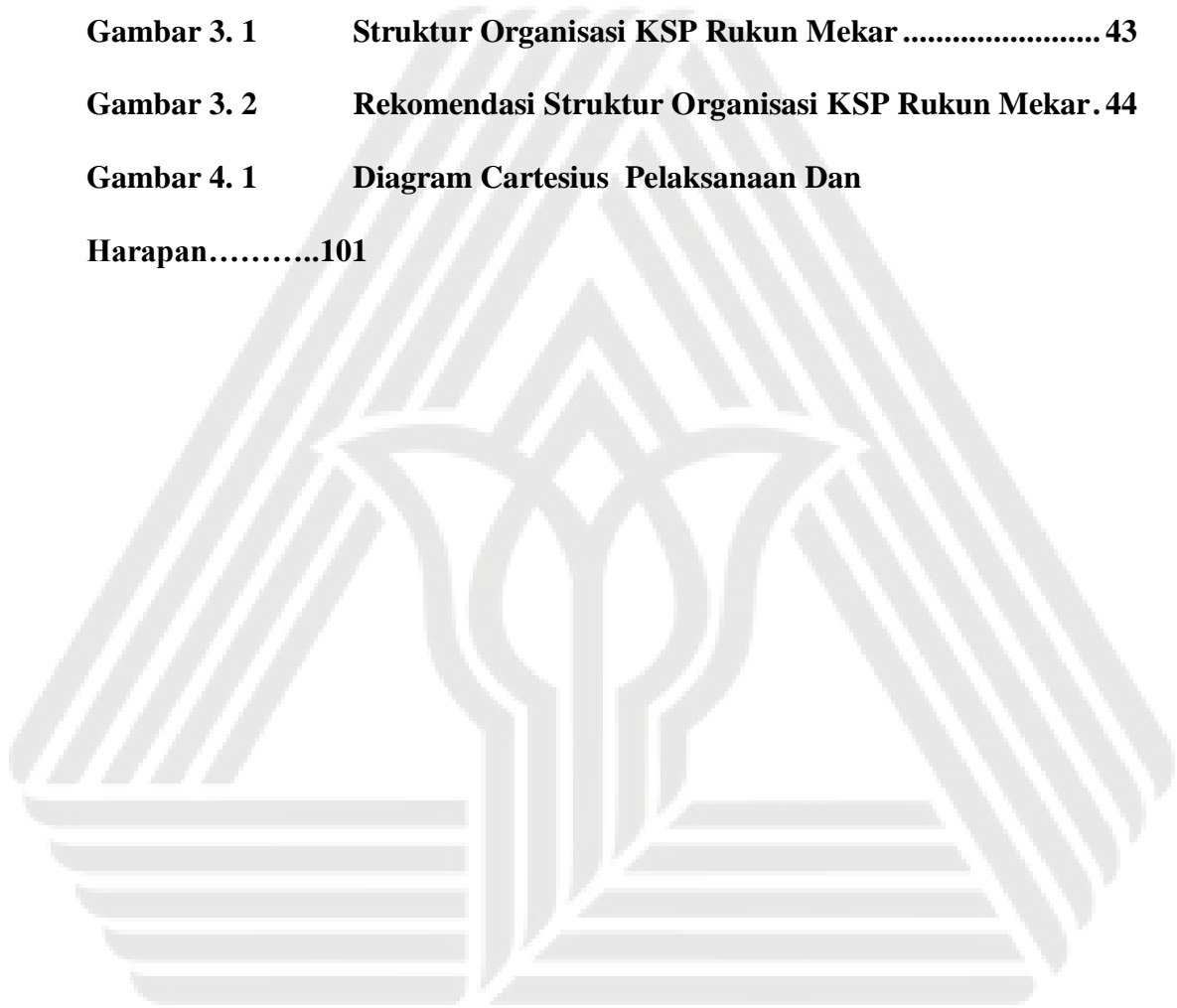
No	Judul	Hal
Tabel 1.1.	Perkembangan anggota	4
Tabel 1.2	Perkembangan Pemanfaatan Jasa Pinjaman Oleh Anggota.....	5
Tabel 1. 3	Perkembangan Simpanan Wajib.....	6
Tabel 1. 4	Perkembangan Simpanan Sukarela.....	7
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel.....	30
Tabel 2. 2	Kriteria Tanggapan Anggota.....	35
Tabel 2. 3	Kriteria Harapan Anggota.....	36
Tabel 2. 4	Kelas Interval	37
Tabel 2. 5	Akumulasi Penilaian Pelaksanaan dan Harapan atas Pelayanan .	37
Tabel 3. 1	Perkembangan Jumlah anggota KSP Rukun Mekar	49
Tabel 3. 2	Perkembangan Ratio Likuiditas KSP Rukun Mekar tahun.....	53
Tabel 3. 3	Perkembangan Ratio Solvabilitas KSP Rukun Mekar.....	55
Tabel 3. 4	Perkembangan Ratio Solvabilitas KSP Rukun Mekar.....	57
Tabel 4. 1	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Kebersihan Tempat	70
Tabel 4. 2	Harapan Anggota Mengenai Atribut Kebersihan Tempat	71
Tabel 4. 3	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Kerapihan Karyawan... ..	72
Tabel 4. 4	Harapan Anggota Mengenai Atribut Kerapihan Karyawan.....	72
Tabel 4. 5	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Kebersihan Pakaian.....	73
Tabel 4. 6	Harapan Anggota Mengenai Atribut Kebersihan Pakaian.....	74
Tabel 4. 7	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Kelengkapan Fasilitas .	75
Tabel 4. 8	Harapan Anggota Mengenai Atribut Kelengkapan Fasilitas	75
Tabel 4. 9	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Kesigapan Karyawan... ..	76
Tabel 4. 10	Harapan Anggota Mengenai Atribut Kesigapan Karyawan.....	77
Tabel 4. 11	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Daya Tanggap	78
Tabel 4. 12	Harapan Anggota Mengenai Atribut Daya Tanggap Karyawan	78
Tabel 4. 13	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Penyampaian Informasi	79
Tabel 4. 14	Harapan Anggota Mengenai Atribut Penyampaian Informasi	80
Tabel 4. 15	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Keramahan karyawan... ..	81

Tabel 4. 16	Harapan Anggota Mengenai Atribut Keramahan karyawan.....	82
Tabel 4. 17	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Kesopanan Karyawan....	82
Tabel 4. 18	Harapan Anggota Mengenai Atribut Kesopanan Karyawan.....	83
Tabel 4. 19	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Sifat Karyawan	84
Tabel 4. 20	Harapan Anggota Mengenai Atribut Sifat Karyawan	84
Tabel 4. 21	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Keamanan Koperasi	85
Tabel 4. 22	Harapan Anggota Mengenai Atribut Keamanan Koperasi	86
Tabel 4. 23	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Karyawan Memahami ...	87
Tabel 4. 24	Harapan Anggota Mengenai Atribut Karyawan Memahami	87
Tabel 4. 25	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Perhatian Karyawan	88
Tabel 4. 26	Harapan Anggota Mengenai Atribut Perhatian Karyawan	89
Tabel 4. 27	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Perhatian Pengurus.....	90
Tabel 4. 28	Harapan Anggota Mengenai Atribut Perhatian Pengurus.....	90
Tabel 4. 29	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Penyampaian.....	91
Tabel 4. 30	Harapan Anggota Mengenai Atribut Penyampaian.....	92
Tabel 4. 31	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Kecepatan Karyawan	93
Tabel 4. 32	Harapan Anggota Mengenai Atribut Kecepatan Karyawan	93
Tabel 4. 33	Tanggapan Anggota Mengenai Atribut Ketepatan Karyawan	94
Tabel 4. 34	Harapan Anggota Mengenai Atribut Ketepatan Karyawan.....	95
Tabel 4. 35	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Pelaksanaan Pelayanan	96
Tabel 4. 36	Rekapitulasi Penilaian Terhadap Harapan mengenai Pelayanan ..	97
Tabel 4. 37	Akumulasi Penilaian Terhadap Pelaksanaan Dan Harapan	98
Tabel 4. 38	Urutan Tingkat Pelaksanaan Dan Tingkat Harapan	99

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
Gambar 2. 1	Diagram Kartesius.....	38
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi KSP Rukun Mekar	43
Gambar 3. 2	Rekomendasi Struktur Organisasi KSP Rukun Mekar.	44
Gambar 4. 1	Diagram Cartesius Pelaksanaan Dan Harapan.....	101



IKOPIN