

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur)

Disusun Oleh:

Zahra Ingeu Prastiwi
C1180106

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen
Konsentrasi Sumber Daya Manusia



PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
TAHUN 2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota
(Studi Kasus Pada Koperasi Produsen
Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur)

Nama : Zahra Ingeu Prastiwi

NRP : C1180106

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

Drs. Wahyudin, M.Ti

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zahra Ingeu Prastiwi

NRP : C1180106

Tempat, Tanggal Lahir : Cianjur, 21 Juni 2000

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Studi Kasus Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur” adalah benar pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti melanggar, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan kepada saya (sesuai dengan PERMENDIKNAS nomor 17 tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di perguruan tinggi).

Jatinangor, 20 Agustus 2022

Zahra Ingeu Prastiwi

RIWAYAT HIDUP

Zahra Ingeu Prastiwi, lahir di Kota Cianjur Pada tanggal 21 juni 2000. Putri pertama dari dua bersaudara, keluarga dari pasangan Bapak Aris Munandar dan Ibu Siti Mariah. Pendidikan formal yang telah ditempuh oleh peneliti, yaitu sebagai berikut:

1. Lulus dari Taman Kanak-Kanak Al-Bisjarah, Cianjur pada tahun 2006.
2. Lulus dari Sekolah Dasar Negeri Ibu Dewi 3 Cianjur pada tahun 2012.
3. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 5 Cianjur pada tahun 2015
4. Lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Cibeber pada tahun 2018.

Pada tahun 2018, peneliti tercatat sebagai mahasiswa Strata 1 di Institut Koperasi Indonesia yang berubah nama menjadi Universitas Koperasi Indonesia. Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Adapun pengalaman organisasi yang pernah diikuti oleh peneliti sebagai berikut:

1. Unit Bola Basket Ikopin (UBBI)
 - Sekretaris, 2020
 - Bendahara, 2021

ABSTRACT

Zahra Ingeu Prastiwi. 2022. *The effect of quality of service on member partisipations (Case Study at Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur), under the guidance of Mr. Wahyudin.*

This study describes the problem of the low participation of members in the Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur, and explained two variables, namely service quality and member participation. The purpose of this study was to determine the quality of service and how members participate partially, as well as what efforts can be made to increase member participation through service quality.

The method used in this study is a quantitative method using a descriptive and verification approach. The population in this study are members of Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur. The sampling technique used was purposive sampling technique and the sample in this study was 60 respondents. The analytical method used is simple linear analysis and hypothesis testing.

Based on the results of research and hypothesis testing, it can be concluded that the service quality of KOPTI Kab. Cianjur is in the good category and the participation of members in KOPTI Kab. Cianjur is in the poor category. Data analysis using simple linear regression test. Partially and simultaneously the results of the study show that there is a positive and significant influence between service quality and member participation.

Keywords: Quality Sevice, Member Partisipations, Cooperative

IKOPIN
University

ABSTRAK

Zahra Ingeu Prastiwi. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur), di bawah bimbingan Bapak Wahyudin.

Penelitian ini menjelaskan tentang permasalahan rendahnya partisipasi anggota di Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur, dan menjelaskan dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan partisipasi anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan bagaimana partisipasi anggota secara parsial, serta upaya apa saja yang bisa dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu anggota Koperasi Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur. Teknik penentuan sampel menggunakan teknik *sampling purposive* dan sampel pada penelitian ini adalah 60 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis linear sederhana dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan KOPTI Kab. Cianjur ada pada kategori baik dan partisipasi anggota pada KOPTI Kab. Cianjur ada pada kategori kurang baik. Analisis data menggunakan uji regresi linear sederhana. Secara parsial dan simultan hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Partisipasi anggota, Koperasi*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan izin-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota (Studi kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur)” bisa diselesaikan. Penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia.

Sepenuhnya penulis menyadari terdapat kekurangan serta kelemahan yang melekat pada diri penulis. Namun dengan keterbatasan dan kekurangan ini pada akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini. Laporan penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan hormat kepada:

1. Drs. Wahyudin, M.Ti. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses pengerjaan skripsi.
2. Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si. selaku penguji koperasi.
3. Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc. selaku penguji konsentrasi.

4. Seluruh dosen Universitas Ikopin yang telah memberikan bekal ilmu serta pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Ikopin.
5. Staff administrasi, Sekertariat dan karyawan/karyawati perpustakaan Universitas Ikopin yang memberikan ilmu serta pelayanannya dengan baik selama ini.
6. Ibu Arisanti selaku narahubung Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur yang siap bersedia menjawab, menjelaskan, dan memfasilitasi penulis selama meneliti di KOPTI.
7. Papa dan Mama (Bapak Aris Munandar dan Ibu Siti Mariah) yang selalu senantiasa berjuang dan memberikan support agar putrinya dapat menyelesaikan jenjang pendidikannya.
8. Az-zahra Marya Salsabila dan Alby Syariq Zhafran adik-adik penulis yang selalu membantu dan menghibur penulis hingga saat ini.
9. Revania Putri Tiryana dan Ismi Putri Budiawan selaku sahabat-sahabat saya yang tidak pernah bosan mendengarkan keluh kesah dan membantu penulis sampai detik ini.
10. Nakwah Aliqa Fathinah da Salma Rezky Shofiyyah selaku *roomate* dan teman curhat saya yang selalu siap bersedia menghibur ketika penulis sedang *stress*.
11. Yustin Nur Hidayat dan Muhtar Sahid Abdulloh yang selalu mendengarkan keluh kesah dan membantu saya dalam penulisan skripsi ini.

12. Cindy Junisa Errossa selaku teman saya dari semester awal hingga saat ini, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya selama perkuliahan ini.
13. Ciwi-ciwi rempong a.k.a Ima, Yuli, Eca, Sekar, Rista selaku teman kuliah dan teman berkeluh kesah selama masa2 skripsi ini.
14. Amanda geng yang selalu mewarnai kisah kasih penulis selama berkuliah.
15. Keluarga besar UBBI'18 yaitu Elga, Nadia, Yustin, Epul, Ezra, Syehab, Azzam, Ata, dan Didi terimakasih telah memberikan pengalaman organisasi serta kekeluargaan yang telah diberikan kepada penulis.
16. Keluarga besar UBBI terima kasih atas pengalaman organisasi yang menyenangkan.
17. Teman-teman kelas Management C, Management SDM, dan teman-teman satu bimbingan yang selalu menghibur dan membantu penulis.
18. The last one. I wanna thank me. I wanna thank me for believeing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for just being me at all times.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota”** ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membaca.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	14
2.1 Pendekatan Masalah.....	14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	14
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	24
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	36
2.2 Metode Penelitian.....	41
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	41
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	43
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	45
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
2.2.5 Analisis Data.....	47

2.2.6	Tempat/Lokasi Penelitian.....	61
2.2.7	Jadwal dan Waktu Penelitian	61
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELTIAN.....		63
3.1	Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI).....	63
3.1.1	Sejarah Berdirinya Koperasi Produsen Tahu Tmpe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur	63
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur.....	64
3.2	Keanggotaan Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur	71
3.3	Kegiatan Usaha Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur	73
3.3.1	Unit Usaha Perdagangan	73
3.3.2	Unit Usaha Simpan Pinjam	74
3.3.3	Lain – Lain	75
3.4	Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi.....	75
3.4.1	Permodalan Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur	76
3.4.2	Keadaan Keuangan Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur.....	77
3.5	Implementasi Jatidiri Koperasi.....	81
3.5.1	Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur	81
3.5.2	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KOPTI Kab. Cianjur	83
3.5.3	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KOPTI Kab. Cianjur	84
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		85
4.1	Identitas Responden.....	85
4.2	Kualitas Pelayanan Di Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur	90
4.3	Partisipasi Anggota Di Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur	94

4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur Secara Parsial.....	99
4.5	Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Melalui Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		108
5.1	Simpulan.....	108
5.2	Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN.....		112



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Hal
1. 1	Jumlah Anggota KOPTI Kab. Cianjur 2017-2021.....	8
1. 2	Jumlah Transaksi Dalam Penjualan Kedelai.....	9
1. 3	Perolehan SHU KOPTI Kab. Cianjur	10
2. 1	Operasionalisasi Variabel.....	44
2. 2	Pengumpulan Data	46
2. 3	Penilaian Tiap Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	49
2. 4	Skor yang Diberikan Kepada Setiap Pertanyaan/ Pernyataan.....	50
2. 5	Skor dan Kriteria Kualitas Pelayanan	51
2. 6	Skor dan Kriteria Indikator Kualitas Pelayanan.....	51
2. 7	Skor dan Kriteria Indikator Partisipasi Anggota	52
2. 8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	52
2. 9	Penilaian Tiap Indikator Variabel Y (Partisipasi Anggota).....	54
2. 10	Skor yang Diberikan Kepada Setiap Pertanyaan/ Pernyataan.....	54
2. 11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota.....	55
2. 12	Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	59
3. 1	Jumlah Pendapatan Unit Perdagangan.....	73
3. 2	Pendapatan Unit Simpan Pinjam.....	74
3. 3	Pendapatan Dari Unit Usaha Lain-Lain	75

3. 4 Perkembangan Permodalan Pada KOPTI Kab. Cianjur.....	77
3. 5 Perkembangan Likuiditas Pada KOPTI Kab. Cianjur.....	78
3. 6 Standar Penilaian Current Ratio.....	79
3. 7 Perkembangan Solvabilitas pada KOPTI Kab. Cianjur	80
3. 8 Perkembangan Profitabilitas KOPTI Kab. Cianjur	81
3. 9 Implementasi Definisi Koperasi Pada KOPTI Kab. Cianjur	82
3. 10 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KOPTI Kab. Cianjur	83
3. 11 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi pada KOPTI Kab. Cianjur.....	84
4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	85
4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	86
4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia	86
4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	87
4. 5 Uji Validitas Variabel Partisipasi Anggota (Y)	88
4. 6 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	89
4. 7 Hasil Uji Realibilitas Variabel Partisipasi Anggota.....	89
4. 8 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	90
4. 9 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota	95
4. 10 Hasil Uji Normalitas Kolomogrov Smirnov	100
4. 11 Koefisiensi Regresi	102
4. 12 Hasil uji hipotesis (Uji t).....	103
4. 13 Hasil Uji Korelasi.....	104
4. 14 Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi.....	105

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Hal
3. 1	Struktur Organisasi KOPTI Kab. Cianjur	66
3. 2	Struktur Organisasi KOPTI Yang Disarankan.....	67
4. 1	Grafik Uji Heteroskedastisitas	101



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi yang Disarankan	112
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	113
Lampiran 3 Kuisisioner Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota	114
Lampiran 4 Hasil Pengolahan SPSS	117
Lampiran 5 Data-data RAT.....	122

