

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KKMK MART DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan
Karyawan Kamola)

Disusun Oleh:

Muhammad Fikri Nasuha

C1190234

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2023

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KKMK MART DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan
Karyawan Kamola)

Disusun Oleh:

Muhammad Fikri Nasuha

C1190234

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd, MM



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan KKMK *Mart* Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota
Nama : Muhammad Fikri Nasuha
NRP : C1190234
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan
Pembimbing

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fikri Nasuha

NRP : C1190234

Tempat Tanggal Lahir : Sumedang, 19 Maret 2001

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan KKMK *Mart* Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Sumedang, Agustus 2023

Muhammad Fikri Nasuha
C1190234

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Sumedang pada tanggal 19 Maret 2001. Putra pertama dari dua bersaudara, anak dari pasangan Bapak Yusuf Fadillah dan Ibu Imas Masliah. Pendidikan sekolah menengah kejuruan (SMK) ditempuh di SMK Negeri 1 Sumedang dan lulus pada tahun 2019. Pada tahun 2019, penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di Program Studi Manajemen di IKOPIN University. Selama mengikuti program S-1, penulis aktif di organisasi Himpunan Mahasiswa Manajemen FEB dan Ikopin Football Club (IFC).

ABSTRACT

MUHAMMAD FIKRI NASUHA, 2023. *Analysis of KKMK Mart Service Quality in an Effort to Increase Member Participation. Case Study at the Kamola Employee and Former Employee Consumer Cooperative Trading Unit. Under the guidance of Sugiyanto Ikhsan.*

Kamola Employee and Former Employee Consumer Cooperative is one of the cooperatives in Indonesia that seeks to improve the welfare of its members. The efforts made by the KKMK Kamola Cooperative to realize these goals are by forming business units, one of which is a trading unit that provides goods for members ranging from primary needs to secondary needs. The problem faced by the trading unit (KKMK Mart) is the lack of member participation caused by the quality of service that must be improved.

The purpose of the study was to determine the quality of services provided to members, determine the level of member participation, determine the economic benefits received by members and the efforts that must be made by cooperatives in increasing member participation through service quality. This research uses a problem approach with the theories of cooperatives, management, service quality, member participation, and member economic benefits.

The method used in this research is a case study, the data obtained is analyzed descriptively. The results of data processing obtained through interviews, questionnaires, observations and literature studies were analyzed descriptively. By using a Likert scale the author can measure indicators of service quality and member participation that must be improved and maintained by the cooperative.

The results showed that members expect the quality of services provided by KKMK Mart to be further improved so that members feel comfortable and minimize complaints from members.

Keywords: Service Quality, Member Participation, Cooperative

ABSTRAK

MUHAMMAD FIKRI NASUHA, 2023. Analisis Kualitas Pelayanan KKMK *Mart* Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota. Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola. Di bawah bimbingan Sugiyanto Ikhsan.

Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola merupakan salah satu koperasi yang ada di Indonesia yang berupaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Usaha yang dilakukan Koperasi KKMK Kamola untuk mewujudkan tujuan tersebut yaitu dengan membentuk unit usaha, salah satunya adalah unit perdagangan yang menyediakan barang-barang kebutuhan anggota mulai dari kebutuhan primer hingga kebutuhan sekunder. Permasalahan yang di hadapi unit perdagangan (KKMK *Mart*) adalah kurangnya partisipasi anggota yang disebabkan karena kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan lagi.

Tujuan dari penelitian adalah mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota, mengetahui tingkat partisipasi anggota, mengetahui manfaat ekonomi yang diterima anggota dan upaya-upaya yang harus dilakukan koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan teori-teori perkoperasian, manajemen, kualitas pelayanan, partisipasi anggota, dan manfaat ekonomi anggota.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif. Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi dan studi pustaka dianalisis secara deskriptif. Dengan menggunakan skala likert penulis dapat mengukur indikator-indikator kualitas pelayanan dan partisipasi anggota yang harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya oleh koperasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa para anggota mengharapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KKMK *Mart* lebih ditingkatkan lagi agar para anggota merasa nyaman dan meminimalisir keluhan-keluhan dari anggota.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta memberikan izin-Nya sehingga skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan KKMK *Mart* Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola)” dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia.

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 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. Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd, MM selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses pengerjaan skripsi.
2. Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti selaku penguji koperasi yang telah memberikan saran dan masukannya kepada penulis.
3. Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc selaku penguji konsentrasi yang telah memberikan saran dan masukannya kepada penulis.

4. Seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia.
5. Staff administrasi, sekretariat dan karyawan/karyawati perpustakaan Universitas Koperasi Indonesia yang memberikan ilmu serta pelayanannya dengan baik selama ini.
6. Bapak Nanda selaku narahubung Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK *Mart*) Kamola yang siap bersedia menjawab, menjelaskan, dan memfasilitasi penulis selama meneliti di Koperasi KKMK Kamola.
7. Kepada kedua orangtua tercinta (Bapak Yusup Padillah dan Ibu Imas Masliah) yang telah memberikan kasih sayang, doa serta dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa sampai di titik ini.
8. Rafly Baihaqi Kaizan selaku adik penulis yang selalu memberikan bantuan kepada penulis.
9. Tiara Nurul Azmi yang selalu memberikan waktu, tenaga, pikiran, bantuan serta dukungan kepada penulis dalam proses mengerjakan skripsi ini.
10. Ali, Helmi, Pepe, Ipeh selaku sahabat penulis yang selalu memberikan bantuannya dan siap bersedia menghibur penulis ketika *stress*.
11. Fariz Lukmanulhakim, Emizon Kogoya, Novianti Feruca Belatrik, Jenny Munirroh Arifin dan Savitri Ardiani Putri selaku teman praktik lapang yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

12. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Manajemen FEB dan Ikopin Football Club yang telah memberikan pengalaman organisasi yang sangat luar biasa kepada penulis.
13. Achmad Sobir, Nova Setiani yang selalu memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.
14. Taufik Hidayat, Darmawan, Rifaldi, Imam, Chandra Arfi, Irfan F, Fajar Ikhwan, Hanif selaku teman-teman penulis yang selalu setia menemani penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
15. Teman-teman kelas Manajemen E, Manajemen Bisnis yang selalu menghibur dan membantu penulis.
16. Keluarga Besar Baper Futsal Club yang selalu memberikan hiburan olahraga kepada penulis.
17. Semua pihak yang telah membantu penulis mulai dari awal sampai dengan penulisan skripsi ini selesai.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya serta balasannya yang berlipat ganda kepada semua yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Aamiin

Sumedang, Agustus 2023

Muhammad Fikri Nasuha

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Aspek Teoritis	11
1.4.2 Aspek Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah.....	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	13
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	25
2.1.3 Pendekatan Pelayanan.....	27
2.1.4 Pendekatan Partisipasi.....	33
2.1.5 Pendekatan Manfaat Ekonomi Anggota.....	37
2.2 Metode Penelitian.....	38
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	38
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	39
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	42

2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	43
2.2.5 Analisis Data	45
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian.....	57
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	57
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	58
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	58
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi KKMK Kamola	58
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi KKMK Kamola	59
3.2 Keanggotaan Koperasi KKMK Kamola	66
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi KKMK Kamola	67
3.3.1 Kegiatan Usaha	67
3.3.2 Permodalan.....	69
3.4 Implementasi Jadi Diri Koperasi.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Identitas Responden dan Informan.....	74
4.2 Kualitas Pelayanan (X)	79
4.3 Partisipasi Anggota (Y).....	89
4.4 Manfaat Ekonomi Anggota	94
4.5 Upaya Yang Harus Dilakukan Unit Perdagangan (KKMK Mart).....	96
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Anggota Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola Tahun 2018-2022.....	5
Tabel 1. 2 Volume Penjualan Unit Pedagangan KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola.....	6
Tabel 1. 3 Jumlah Transaksi Anggota Pada Unit Perdagangan (KKMK Mart) Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola.....	7
Tabel 1. 4 Data Transaksi Anggota Pada Unit Perdagangan (KKMK Mart) Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola.....	8
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 2. 2 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	43
Tabel 2. 3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
Tabel 2. 4 Penilaian Tiap Indikator Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	48
Tabel 2. 5 Skor yang Diberikan Kepada Setiap Pertanyaan/pernyataan.....	48
Tabel 2. 6 Skor dan Kriteria Kualitas Pelayanan	49
Tabel 2. 7 Skor dan Kriteria Indikator	51
Tabel 2. 8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ...	51
Tabel 2. 9 Penilaian Tiap Indikator Variabel Y (Partisipasi Anggota)	52
Tabel 2. 10 Skor yang Diberikan Kepada Setiap Pertanyaan/pernyataan.....	53
Tabel 2. 11 Skor dan Kriteria Indikator	54
Tabel 2. 12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota.	54
Tabel 2. 13 Manfaat Ekonomi Tidak Langsung yang Diterima Anggota Dari Unit Perdagangan (KKMK Mart) Koperasi KKMK Kamola.....	56
Tabel 2. 14 Jadwal Penelitian	57
Tabel 3. 1 Perkembangan Anggota Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola Tahun 2018-2022.....	66
Tabel 3. 2 Perkembangan Anggota Tahun 2018-2022.....	67
Tabel 3. 3 Perkembangan Modal Sendiri dan Modal Pinjaman Tahun 2018-2022	70
Tabel 3. 4 Penerapan Definisi Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	71
Tabel 3. 5 Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	72
Tabel 3. 6 Penerapan Nilai-Nilai Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	73
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	75

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Partisipasi Anggota (Y).....	76
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Partisipasi Anggota (Y).....	78
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Pelayanan Karyawan KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	79
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Karyawan KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	80
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan Karyawan KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola.....	81
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Karyawan Dalam Memberikan Informasi di KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	82
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Perlengkapan dan Peralatan yang ada pada KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	83
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan dan Kerapihan Karyawan KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	84
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Karyawan KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola.....	85
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan Karyawan dalam Melayani Anggota pada KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	86
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Karyawan KKMK Mart Terhadap Anggota Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	87
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Kepahaman Karyawan KKMK Mart Terhadap Anggota Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	88
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Tentang Frekuensi Berbelanja di KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola.....	89
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Tentang Prioritas Belanja di KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola.....	90
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Tentang Harga Jual di KKMK Mart Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan Kamola	91
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Kuesioner Tentang Barang Kebutuhan Anggota yang Disediakan Koperasi	92

Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Pertanyaan Kuesioner Tentang Fasilitas (KKMK Mobile) Yang Disediakan KKMK Mart.....	93
Tabel 4. 20 Manfaat Ekonomi Tidak Langsung yang Diterima Anggota Dari Unit Perdagangan (KKMK Mart) Koperasi KKMK Kamola.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi KKMK Kamola	60
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	104
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	108
Lampiran 3 Rekap Hasil Kuesioner	109
Lampiran 4 Hasil Pengolahan SPSS	111
Lampiran5 Data Koperasi.....	114
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	116