

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

*(Studi Kasus Pada Unit Niaga Kopkar PD Kebersihan Kota Bandung “Dharma
Nirmala”)*

SKRIPSI

Disusun oleh:

Mochamad Fajar Maulana

C1150136

Dosen Pembimbing

Drs. Udin Hidayat, M. Ti.



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN (Studi Kasus Pada Unit Nijaga Kopkar PD
Kebersihan “Dharma Nirmala”)

NAMA : MOCHAMAD FAJAR MAULANA

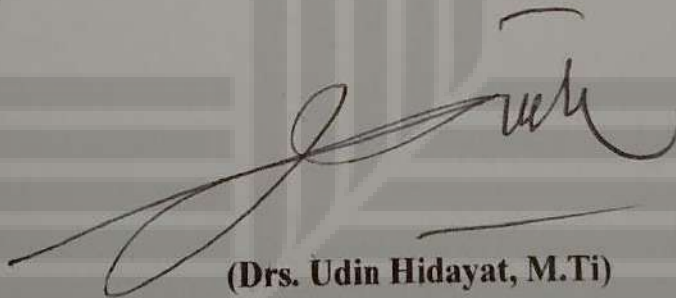
NRP : C1150136

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN – S1

KONSENTRASI : MANAJEMEN BISNIS

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



(Drs. Udin Hidayat, M.Ti)

Direktur Program Studi Manajemen S1



(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., MSc)

RIWAYAT HIDUP

MOCHAMAD FAJAR MAULANA, dilahirkan pada tanggal 28 September 1996 di Kota Bandung, Jawa Barat. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari keluarga Bapak Duyeh (Alm) dan Ibu Eti Setiawati. Jenjang pendidikan yang telah diselesaikan sebagai berikut :

1. Lulus dari Sekolah Dasar Negeri Dayeuhkolot VI tahun 2008.
2. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Baleendah tahun 2012.
3. Lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Baleendah tahun 2015.
4. Sejak tahun 2015 penulis tercatat sebagai mahasiswa Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti kegiatan kemahasiswaan yang ada di IKOPIN antara lain:

1. Member Activity Center (MAC)

IKOPIN

ABSTRACT

Mochamad Fajar Maulana (C1150136), Analysis of Quality Service To Increase Member Participation As Customer, case studies on Cooperative Business Units PD Cleanliness City of Bandung "Dharma Nirmala" Jl. Cikutra Barat No.104 Kota Bandung, West Java, under the guidance of **Udin Hidayat**.

This study aims to find a picture of the participation of members as customers in Cooperative Business Units PD Cleanliness City of Bandung "Dharma Nirmala" and also the services provided by the business unit as well as the members' responses regarding the implementation and expectations of services provided by the Bandung City Cleanliness Kopkar PD "Dharma Nirmala" In the Commerce business unit.

One of the members' participation can be increased through improving the quality of services provided by the Cooperative. The service depends on the type of business being run. For the case of the Business Unit of the Bandung PD Cleanliness Kopkar Commercial Business Unit "Dharma Nirmala", a service approach is used namely services.

From the results of the research conducted, the results obtained that the participation of members as customers in the Commercial Business Unit is considered still not as expected. Services in the Commercial Business Unit, service quality that must be prioritized to be increased again such as parking facilities indicators, ease of contacting employees, quick and responsive actions by employees when members need assistance, giving information clearly and easily understood. So that the participation of members in Kopkar PD Cleanliness in the City of Bandung "Dharma Nirmala", then efforts to improve the quality of services must be done.

IKOPIN

RINGKASAN

Mochamad Fajar Maulana (C1150136), Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Unit Usaha Niaga Kopkar PD Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala” Jl. Cikutra Barat No.104 Kota Bandung, Jawa Barat, di bawah bimbingan Udin Hidayat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Usaha Niaga Kopkar PD Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala” dan juga pelayanan yang diberikan unit usaha serta tanggapan anggota mengenai pelaksanaan serta harapan pelayanan yang diberikan oleh Kopkar PD Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala” di unit usaha Niaga.

Partisipasi anggota dapat ditingkatkan salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Pelayanan tersebut tergantung pada jenis usaha yang dijalankan. Untuk kasus pada Unit Usaha Niaga Kopkar PD Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala”, digunakan pendekatan pelayanan yaitu pelayanan jasa.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Usaha Niaga dinilai masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Pelayanan di Unit Usaha Niaga kualitas pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan lagi seperti indikator sarana parkir, kemudahan menghubungi karyawan, tindakan cepat dan tanggap oleh karyawan saat anggota membutuhkan bantuan, pemberian informasi jelas dan mudah dimengerti. Maka agar partisipasi anggota di Kopkar PD Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala”, maka upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan.

IKOPIN

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** studi kasus pada Unit Usaha Niaga Kopkar PD Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala” Jl. Cikutra Barat No.104 Kota Bandung, Jawa Barat. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Udin Hidayat, M.Ti selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. H. Iwan Mulyana, SE., M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan arahnya.
3. Wahyudin, SE., M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang sudah memberikan masukan dan arahnya.
4. Bapak DR. Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku rektor IKOPIN.
5. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen IKOPIN yang telah memberikan arahan selama kuliah.

6. Bapak/Ibu Dosen pengajar IKOPIN yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
7. Segenap pengurus dan anggota Kopkar PD Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala” atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
8. Orangtua tercinta, Eti Setiawati setiap doa, dukungan baik moril maupun materil, kasih sayang, cinta, motivasi, semangat dan sabar yang diberikan dan menjadi pendorong kekuatan bagi penulis.
9. Bapak saya tercinta, Alm. Duyeh yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis semasa hidupnya.
10. Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya terutama barudak kosan yaitu Eko, Valen, Dian, Ramdhan, Ala, Kintan, Yoga, Dahlan, Boy, yang selalu mendampingi, mendukung, dan memberikan motivasi selama penulisan skripsi dan menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga dalam penulisan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada rekan-rekan dan adik-adik pengurus Member Activity Center (MAC) telah banyak memberikan pengalaman serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
12. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam persiapan hingga terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca umumnya. Dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan saudara-saudara semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatu

Jatinangor, Agustus 2019

Penulis



IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan teoritis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	13
2.1 Pendekatan Masalah	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasiaan	13
2.1.2 Pendekatan Partisipasi	25
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis	32
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan	34
2.1.5 Teori Diagram Kartesius	39

2.1.6 Kerangka Berpikir	40
2.2 Metode Penelitian	41
2.2.1 Metode Penelitian	41
2.2.2 Jenis dan Macam Data.....	42
2.2.3 Sumber Data	43
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
2.2.5 Rancangan analisis data	46
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian	53
2.2.7 Jadwal waktu penelitian	54
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	55
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Karyawan PD Kebersihan “Dharma Nirmala”	55
3.1.1 Sejarah terbentuknya Koperasi Karyawan PD Kebersihan “Dharma Nirmala”	55
3.1.2 Visi dan Misi Koperasi Karyawan PD. Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala”	58
3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi PD. Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala”	59
3.1.4 Implementasi Jati Diri Kopkar PD Kebersihan “Dharma Nirmala”	72
3.1.5 Kegiatan Usaha Koperasi Karyawan PD. Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala”	77
3.1.6 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Karyawan PD. Kebersihan Kota Bandung “Dharma Nirmala”	80
3.1.7 Keadaan Wilayah Kerja	89
BAB IV PEMBAHASAN	90
4.1 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan dan Kepentingan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan.....	90
4.1.1 Tangible	90
4.1.2 Reability	98
4.1.3 Responsiveness	105
4.1.4 Assurance	110
4.1.5 Empathy	116

4.2 Tingkat Kesesuaian Antara Kepentingan Anggota dengan Pelaksanaan Pelayanan Unit Usaha Niaga Kopkar PD Kebersihan “Dharma Nirmala”	125
4.3 Upaya-Upaya yang Harus Dilakukan Unit Usaha Niaga Kopkar PD Kebersihan “Dharma Nirmala”	129
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	132
5.1 Simpulan	132
5.2 Saran	136
DAFTAR PUSTAKA	137



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Anggota Aktif dan Pasif pada Unit Simpan Pinjam tahun 2014-2018.....	5
Tabel 1. 2 Transaksi Anggota dan Non Anggota pada Unit Simpan Pinjam Tahun 2014-2018	6
Tabel 1. 3 Perkembangan Anggota Aktif dan Pasif pada Unit Niaga Tahun 2014-2018	7
Tabel 1. 4 Transaksi Anggota dan Non Anggota pada Unit Niaga Tahun 2014-2018	8
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	45
 Tabel 2. 2 Kriteria penilaian anggota terhadap pelayanan yang diberikan	47
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pelayanan.....	47
Tabel 2. 4 Kelas Interval Penilaian Pelaksanaan Masing-masing Indikator Pelayanan.....	49
Tabel 2. 5 Kelas Interval Variabel Kualitas Pelayanan pada Unit Niaga	50
Tabel 2. 6 Tabel Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dengan Kepentingan	50
Tabel 3. 1 Perkembangan Anggota Koperasi Karyawan PD. Kebersihan Kota Bandung 2014-2018	71
Tabel 4. 1 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Sarana Parkir	91
 Tabel 4. 2 Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Sarana Parkir	92
Tabel 4. 3 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Terhadap Kebersihan Gedung dan Ruang Transaksi	93
Tabel 4. 4 Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Kebersihan Gedung dan Ruang Transaksi	94
Tabel 4. 5 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Keseragaman dan Kerapian Karyawan.....	95
Tabel 4. 6 Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Keseragaman dan Kerapian Karyawan.....	96
Tabel 4. 7 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kelengkapan Sarana Penunjang.....	97
Tabel 4. 8 Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Kelengkapan Sarana Penunjang.....	98
Tabel 4. 9 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kesesuaian pelayanan dengan yang dijanjikan	99

Tabel 4. 10	Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Kesesuain pelayanan yang dijanjikan	100
Tabel 4. 11	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Penanganan Masalah.....	100
Tabel 4. 12	Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Penanganan Masalah.....	101
Tabel 4. 13	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan	102
Tabel 4. 14	Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Ketepatan Waktu Pelayanan	103
Tabel 4. 15	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Ketetapan Pencatatan Transaksi	103
Tabel 4. 16	Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Ketepatan Pencatatan Transaksi	104
Tabel 4. 17	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kemampuan Karyawan dalam Menangani dan Menyelesaikan Keluhan Anggota.....	105
Tabel 4. 18	Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator Kemampuan Karyawan dalam Menangani dan Menyelesaikan Keluhan Anggota.....	106
Tabel 4. 19	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kemudahan Menghubungi Karyawan Saat Dibutuhkan.....	107
Tabel 4. 20	Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Kemudahan Menghubungi Karyawan Saat Dibutuhkan.....	108
Tabel 4. 21	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Tindakan Cepat dan Tanggap Oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan.....	109
Tabel 4. 22	Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Tindakan Cepat dan Tanggap Oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan.....	110
Tabel 4. 23	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Keterampilan Karyawan dalam Melayani Kebutuhan Anggota.....	111
Tabel 4. 24	Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Keterampilan Karyawan dalam Melayani Kebutuhan Anggota.....	112
Tabel 4. 25	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kesopanan dan Keramahan Karyawan dalam Melayani Anggota	113
Tabel 4. 26	Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Kesopanan dan Keramahan Karyawan dalam Melayani Anggota	114
Tabel 4. 27	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kejujuran Karyawan.....	114
Tabel 4. 28	Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Kejujuran Karyawan.....	115
Tabel 4. 29	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pemberian Pelayanan yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membedakan.....	117

Tabel 4. 30 Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Pemberian Pelayanan yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membeda-bedakan.....	118
Tabel 4. 31 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pemberian Informasi Oleh Karyawan dengan Jelas dan Mudah Dimengerti.....	119
Tabel 4. 32 Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Pemberian Informasi Oleh Karyawan dengan Jelas dan Mudah Dimengerti.....	120
Tabel 4. 33 Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Pemberian Perhatian dan Respon Sungguh-sungguh Oleh Karyawan Terhadap Keluhan Anggota.....	121
Tabel 4. 34 Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan Indikator Pemberian Perhatian dan Respon Sungguh-sungguh Oleh Karyawan Terhadap Keluhan Anggota.....	122
Tabel 4. 35 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan	123
Tabel 4. 36 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Kepentingan	124
Tabel 4. 37 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dan Kepentingan Pelayanan di Unit Usaha Niaga	125

IKOPIN

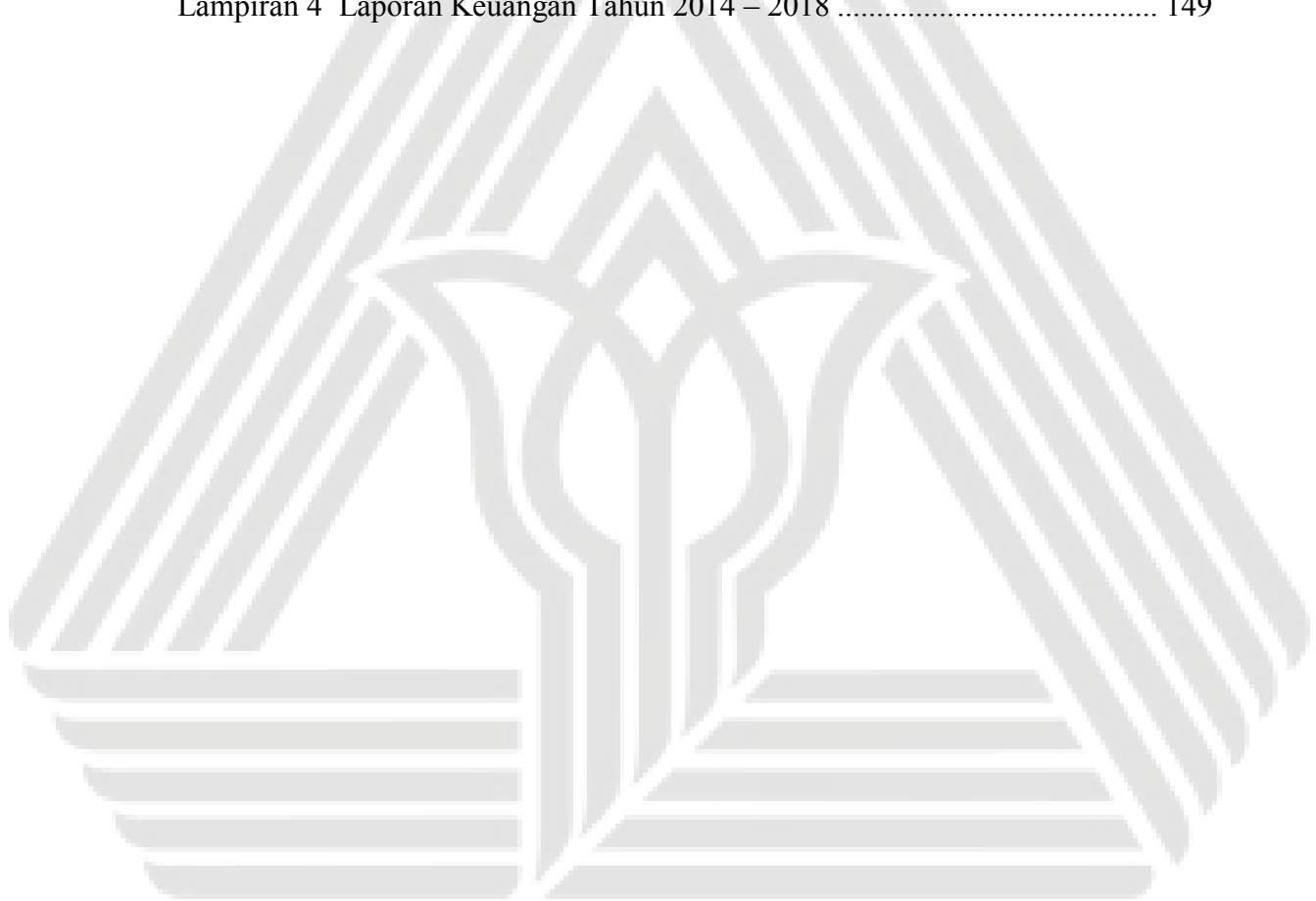
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Anggota Kopkar PD Kebersihan “Dharma Nirmala”	3
Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosial Ekonomi.....	19
Gambar 2. 2 Manfaat Ekonomi	23
Gambar 2. 3 Bentuk Partisipasi	30
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir	41
Gambar 2. 5 Diagram Kartesius	52
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Dharma Nirmala	61
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Antara Pelaksanaan dan Tingkat Kepentingan Anggota Terhadap Pelayanan Unit Usaha Niaga	126

IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	KUESIONER PELAYANAN PADA KOPERASI KARYAWAN PD KEBERSIHAN “DHARMA NIRMALA”	138
Lampiran 2	Hasil rekapitulasi jawaban kuesioner Unit Usaha Niaga Kopkar PD Kebersihan “Dharma Nirmala” (Pelaksanaan)	147
Lampiran 3	Hasil rekapitulasi jawaban kuesioner Unit Usaha Niaga Kopkar PD Kebersihan “Dharma Nirmala” (Kepentingan)	148
Lampiran 4	Laporan Keuangan Tahun 2014 – 2018	149



IKOPIN