

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA

(Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05
Bukit Ligar, Kab. Bandung – Jawa Barat)

Disusun Oleh :

Anggi Sri Rahayu
C1190127

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing :

Drs. H. Wahyudin, M.Ti

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota

Nama : Anggi Sri Rahayu

NRP : C1190127

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Drs. H. Wahyudin M.Ti

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S1 Manajemen

Dr. Heri Nugraha., SE. MSi

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anggi Sri Rahayu

NRP : C1190127

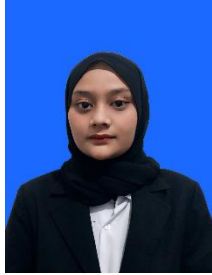
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 29 Oktober 2001

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” (Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU)RW 05 Bukit Ligar)” 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, Juli 2023

Anggi Sri Rahayu

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di kota Bandung pada tanggal 29 Oktober 2001 sebagai anak ke tiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Dono Sudino dan Ibu Iyet Suhaeti. Pendidikan sekolah menengah atas (SMA) ditempuh di SMA PGRI Cicalengka, dan lulus pada tahun 2019 di tahun yang sama penulis diterima sebagai mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia pada program studi S1 Manajemen.

Selama mengikuti program S1 Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia, penulis aktif dalam beberapa kegiatan mahasiswa, diantaranya:

1. Bendahara dua atau bendahara kegiatan Unit Bola Basket Universitas Koperasi Indonesia periode 2019-2021.
2. Bendahara satu atau bendahara umum Unit Bola Basket Universitas Koperasi Indonesia periode 2020 – 2021.
3. Anggota paduan suara Universitas Koperasi Indonesia pada tahun 2022.

ABSTRACT

Anggi Sri Rahayu, 2023. *Analysis of Service Quality to Increase Member Participation (Case Study at the Savings and Loans Unit of the Multipurpose Cooperative (KSU) RW 05 Bukit Ligar), under the guidance of H. Wahyudin and Ami Purnamawati.*

KSU RW 05 Bukit Ligar is a cooperative that has three business units including; Savings and Loans Unit, Water Unit, and Goods and Services Trading Unit. KSU RW 05 Bukit Ligar was established in 1993, the origin of this cooperative was established due to water drought or water difficulties in the Bukit Ligar complex, then united with common goals and interests, and in the end, a cooperative was created called the Water Cooperative, time the Water Cooperative changed its name to the Multipurpose Cooperative RW 05 Bukit Ligar which is known until now. The problems faced by declining cooperatives are caused by the quality of cooperative services that must be improved again. This study aims to analyze service quality, member participation, and efforts to increase member participation through service quality.

The research method used is a case study, and the data was obtained through descriptive analysis. The processing results obtained through interviews, questionnaires, observations, literature studies, and literature were analyzed descriptively. By using a Likert scale through measuring the scoring of each indicator the author can conclude which service quality indicators must be considered and improved even better by the cooperative. By improving service quality, cooperatives can create a better environment for members and encourage active member participation in cooperative activities.

The results showed that the quality of service of KSU RW 05 Bukit Ligar must be improved again member participation so that in the future the cooperative will develop in a better direction. Of course, the development of member participation needs to be improved by the cooperative management, so that in the future the participation of cooperative members can increase and can make the cooperative in a stable position in facing future cooperative management.

Kata Kunci : Service Quality, Member Participation, Cooperative

ABSTRAK

Anggi Sri Rahayu, 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar), di bawah bimbingan H. Wahyudin dan Ami Purnamawati.

KSU RW 05 Bukit Ligar merupakan koperasi yang memiliki tiga unit usaha diantaranya; Unit Simpan Pinjam, Unit Air dan Unit Perdagangan Barang dan Jasa (UPBJ). KSU RW 05 Bukit Ligar berdiri pada tahun 1993, asal usul koperasi ini berdiri disebabkan oleh kekeringan air atau kesusahan air di komplek Bukit Ligar, kemudian disatukan dengan tujuan dan kepentingan bersama dan pada akhirnya dibuatlah koperasi bernama Koperasi Air, seiring dengan berjalannya waktu Koperasi Air berganti nama menjadi Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar yang dikenal sampai sekarang. Permasalahan yang dihadapi koperasi yang menurun disebabkan oleh kualitas pelayanan koperasi yang harus ditingkatkan lagi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, partisipasi anggota dan upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus (*Case Study*), data yang diperoleh melalui analisis secara deskriptif. Hasil pengolahan yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi, studi pustaka dan literatur dianalisis secara deskriptif. Dengan menggunakan skala likert melalui pengukuran *skoring* setiap indikator penulis bisa menyimpulkan indikator – indikator kualitas pelayanan mana saja yang harus diperhatikan dan ditingkatkan lebih baik lagi oleh koperasi. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, koperasi dapat menciptakan lingkungan yang lebih baik untuk anggota dan mendorong partisipasi anggota aktif dalam kegiatan koperasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KSU RW 05 Bukit Ligar harus ditingkatkan lagi partisipasi anggota supaya kedepannya koperasi menjadi berkembang ke arah yang lebih baik. Tentunya perkembangan partisipasi anggota perlu diperbaiki oleh para pengurus koperasi, agar kedepannya partisipasi anggota koperasi dapat meningkat dan bisa membuat koperasi berada diposisi yang stabil dalam menghadapi pengelolaan koperasi dimasa yang akan datang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menuntaskan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” yang menjadi salah satu syarat untuk menempuh dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia. Akhirnya, setelah melewati berbagai kendala dan menyadari keterbatasan pengetahuan dan kemampuan, penulis berhasil menyelesaikan laporan akhir skripsi ini dengan bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada berbagai pihak atas dukungan, doa, dan semangatnya baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat, Bapak Drs. Wahyudin, M.Ti selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, pengetahuan serta saran untuk kesempurnaan penulisan skripsi.
2. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, pengetahuan serta saran untuk kesempurnaan penulisan skripsi.
3. Yang terhormat, Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku dosen penelaah koperasi.

4. Yang terhormat, Bapak Drs. H. Dindin Burhanudin, M.Sc selaku dosen penelaah konsentrasi.
5. Yang terhormat, Ibu Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, MT selaku dosen wali selama perkuliahan.
6. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen.
7. Bapak Heri Nugraha, S.E., M.Si selaku Ketua Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
8. Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
9. Yang terhormat, seluruh civitas akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu saya dalam pengerjaan skripsi.
10. Yang terhormat, seluruh pengurus, karyawan dan pengawas Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar Kabupaten Bandung.
11. Keluarga penulis yaitu ayah, ibu, kakak perempuan, kakak laki – laki, kaka ipar perempuan dan kaka ipar laki – laki yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan doa yang tiada hentinya untuk penulis.
12. Teman terdekat, Fariz Lukmanulhakim yang selalu memberikan masukan, bantuan dan semangat serta doa kepada penulis.
13. Teman – teman Avocado Fariz, Fikri, Dede, Zulfan, Nunu, Sintia, Eryna, Neneng dan Irma.
14. Teman – teman bimbingan pak wahyudin dan bu ami yang selalu memberikan informasi dan masukan kepada penulis.

15. Teman – teman Unit Bola Basket Universitas Koperasi Indonesia yang selalu menemani penulis menghilangkan penatnya dalam menyusun skripsi.
16. Teman – teman Unit Bola Basket Universitas Koperasi Indonesia Angkatan 2019; Adit, Ricky, Kelby, Fariz, Boi, Vincent yang senantiasa menemani selama masa kepengurusan dan selalu menghibur serta berbagi keluh kesah dalam proses penyusunan skripsi ini.
17. Teman – teman sekoperasi yang selalu memberikan informasi, semangat dan doa kepada penulis.
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih banyak telah memberikan segala dukungan, doa an motivasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulisan skripsi ini sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar membantu penulisan skripsi menjadi lebih baik. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kepada Allah SWT untuk membalas budi kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Jatinangor, Juli 2023

Anggi Sri Rahayu

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Maksud Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Kegunaan Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Pendekatan Masalah	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber daya manusia	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota	Error! Bookmark not defined.
2.2 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan .	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	Error! Bookmark not defined.

2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya **Error! Bookmark not defined.**

2.2.4 Teknik Pengumpulan Data **Error! Bookmark not defined.**

2.2.5 Teknik Pengambilan Sampel **Error! Bookmark not defined.**

2.2.6 Analisis Data **Error! Bookmark not defined.**

2.2.7 Tempat atau Lokasi Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

2.2.8 Jadwal Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.**

3.1 Keadaan Umum Organisasi Koperasi Serba Usaha Rw 05 Bukit Ligar **Error! Bookmark not defined.**

3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Serba Usaha Rw 05 Bukit Ligar **Error! Bookmark not defined.**

3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Rw 05 Bukit Ligar **Error! Bookmark not defined.**

3.1.3 Permodalan Koperasi **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Keanggotaan Koperasi **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Kegiatan Usaha Koperasi **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi **Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi **Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Implementasi Prinsip – Prinsip Koperasi **Error! Bookmark not defined.**

3.4.3 Implementasi Nilai – Nilai Koperasi **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1 Identitas Responden dan Informan..... **Error! Bookmark not defined.**

4.1.1 Jenis Kelamin Responden **Error! Bookmark not defined.**

4.1.2 Umur Responden **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Bukti Langsung (*Tangibles*) Kualitas Pelayanan Koperasi **Error! Bookmark not defined.**

4.2.2 Empati (*Emphaty*) Kualitas Pelayanan Koperasi **Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Kehandalan (<i>Reliability</i>) Kualitas Pelayanan Koperasi	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Daya Tanggap (<i>Responsivnes</i>) Kualitas Pelayanan Koperasi ...	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Jaminan (<i>Assurance</i>) Kualitas Pelayanan Koperasi	Error! Bookmark not defined.
4.3 Partisipasi Anggota	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Anggota Sebagai Pemilik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Anggota Sebagai Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Upaya yang Harus Dilakukan dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Melalui Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran – Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengurus dan Karyawan KSU RW 05 Bukit Ligar Pada Unit Simpan Pinjam	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota KSU RW 05 Bukit Ligar	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Anggota Yang Membayar Simpanan Wajib Tahun 2018-2022.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.4 Perkembangan Jumlah Anggota Yang Bertransaksi Pada Unit Simpan Pinjam KSU RW 05 Bukit Ligar	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.5 Perkembangan Jumlah Anggota Aktif Tahun 2018 – 2022.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Tanggapan Responden Bagi Tiap Indikator Kualitas Pelayanan...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.4 Tanggapan Responden Bagi Tiap Indikator Partisipasi Anggota ..	Error! Bookmark not defined.

Tabel 2.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Susunan Kepengurusan KSU RW 05 Bukit Ligar Tahun 2022..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Alokasi Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Modal Sendiri Koperasi KSU RW 05 Bukit Ligar Tahun 2022.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.4 *Current Ratio* KSU RW 05 Bukit Ligar **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.5 *Debt to Total Assets Ratio* KSU RW 05 Bukit Ligar **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 6 *Net Profit Margin* KSU RW 05 Bukit Ligar **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.7 Perkembangan Jumlah Anggota KSU RW 05 Bukit Ligar **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.8 Implementasi Definisi Koperasi Pada KSU RW 05 Bukit Ligar... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.9 Implementasi Prinsip – Prinsip KSU RW 05 Bukit Ligar..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.10 Implementasi Nilai – nilai KSU RW 05 Bukit Ligar **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Kejelasan Informasi pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Kelengkapan Fasilitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Perhatian Karyawan Terhadap Anggota **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Kemampuan Memahami Kebutuhan Anggota **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Ketepatan Dalam Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Kecepatan Dalam Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Ketanggapan Karyawan Menangani Keluhan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Kesiadaan Karyawan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan...	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4.9 Kesopanan Karyawan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10 Keramahan Karyawan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan KSU RW 05 Bukit Ligar.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Partisipasi Pembayaran Simpanan Wajib secara Teratur	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4.13 Partisipasi Menabung Secara Sukarela	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Partisipasi yang Menghadiri RAT	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Partisipasi dalam Pengambilan Keputusan Rapat Anggota	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4.16 Partisipasi yang Memanfaatkan Jasa Koperasi seperti Pinjaman	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4.17 Hasil Rekapitulasi Variabel Partisipasi Anggota KSU RW 05 Bukit Ligar.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSU RW 05 Bukit Ligar **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 2 Umur Responden **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 : Kuesioner Untuk Anggota.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 : Tanggapan Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

