

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum/Toko (Waserda) Koperasi
Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, Bandung)

Disusun Oleh :

Muhammad Hisnulloh

C1190117

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing :

Drs. Dadan Hamdani, M.M



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya, Bandung)

Nama : Muhammad Hisnulloh

NRP : C1190117

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

Drs. Dadan Hamdani, MM

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 di bawah ini :

Nama : Muhammad Hisnulloh

NRP : C1190117

Tempat, Tanggal Lahir : Sumedang, 23 September 2000

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum/Toko (Waserda) Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, Bandung” 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, 06 September 2023

Muhammad Hisnulloh

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Hisnulloh, lahir di Kabupaten Sumedang, pada tanggal 23 September 2000. Putra pertama dari empat bersaudara, pasangan Bapak Dede Mulyana, S. Sos, dan Ibu Lia Mulyani. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis sebagai berikut:

1. Lulusan Sekolah Dasar (SD) Negri Maruyung I Kutamandiri, Tanjungsari, Sumedang tahun 2013.
2. Lulusan Madrasah Tsanawiyah (MTs) Al-Irfan Kutamandiri, Tanjungsari, Sumedang tahun 2016.
3. Lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negri 3 Sumedang, Sumedang Utara, Sumedang.

Pada tahun 2019, penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Sarjana Manajemen, Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang sekarang menjadi Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University). Meskipun tidak aktif mengikuti kegiatan kemahasiswaan di kampus, namun penulis aktif berorganisasi di luar kampus yaitu sebagai Anggota di Organisasi JUHUDA 38-SORBANHEJO 19 dari tahun 2020 sampai Sekarang.

ABSTRACT

MUHAMMAD HISNULLOH, 2023. *Analysis of Service Quality to Increase Member Participation as a Customer. Case Study on the Republic of Indonesia Employee Cooperative (KPRI) Hanukarya Bandung, under the guidance of Dadan Hamdani.*

KPRI Hanukarya is an employee cooperative that runs a business in one of its public service business units. The problem faced in the service business unit of KPRI Hanukarya is the low level of participation of members as customers due to low service quality.

The purpose of this study is to obtain an overview of service quality, member participation as customers, and efforts to improve service quality to increase member participation. This study uses a problem approach with marketing, service, and cooperative theories.

The method used in this research is a case study, the data obtained is then analyzed descriptively. The results of data processing obtained through interviews, questionnaires, observations, and literature studies were analyzed descriptively. By using the Cartesius Diagram, the author can conclude which service quality indicators must be considered and improved or maintained by the Cooperative.

The results of the study through an assessment of the responses and expectations of members as outlined in the Cartesian Diagram show that the service quality indicators that need to be considered to increase member participation in the general service business unit are indicators of the completeness of the products sold, checking stock regularly, store comfort, and giving serious attention and response.

Keywords: Service Quality, Member Participation, Cooperative

ABSTRAK

MUHAMMAD HISNULLOH, 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya Bandung, di bawah bimbingan Dadan Hamdani.

KPRI Hanukarya merupakan Koperasi Pegawai yang menjalankan usaha di salah satunya unit usaha pelayanan umum. Permasalahan yang dihadapi di unit usaha pelayanan KPRI Hanukarya yaitu tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan rendah yang disebabkan karena kualitas pelayanan yang rendah.

Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan, partisipasi anggota sebagai pelanggan dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan teori-teori pemasaran, pelayanan, dan perkoperasian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi, studi pustaka dianalisis secara deskriptif. Dengan menggunakan Diagram Cartesius penulis bisa menyimpulkan indikator kualitas pelayanan mana saja yang harus diperhatikan dan ditingkatkan atau dipertahankan kualitasnya oleh Koperasi.

Hasil penelitian melalui penilaian tanggapan dan harapan anggota yang dituangkan dalam Diagram Cartesius menunjukkan indikator kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan partisipasi anggota di unit usaha pelayanan umum yaitu indikator kelengkapan produk yang dijual, pengecekan stok barang secara rutin, kenyamanan toko, dan pemberian perhatian dan respons yang sungguh-sungguh.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim, Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Alloh SWT. yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menuntaskan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum/Toko (Waserda) Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, Bandung” 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.

Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih terkhusus kepada Guru Agung Hasrodusyeikh Muhammad Abdul Gaos Saifullah Maslul Qs (Pangrsa Abah AOS) melalui do'anya sehingga penulis bisa menyelesaikan semua tahap dalam perkuliahan ini sampai titik akhir. Tidak lupa kepada berbagai pihak atas bimbingan, dukungan, doa, dan semangatnya baik secara langsung maupun tidak langsung penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat, Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, pengetahuan serta saran untuk kesempurnaan penulisan skripsi.

2. Yang terhormat, Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M. Si selaku dosen penguji koperasi yang telah memberikan arahan, saran, masukan, untuk penelitian ini.
3. Yang terhormat, Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS selaku dosen penguji konsentrasi yang telah memberikan arahan, saran, masukan, untuk penelitian ini.
4. Yang terhormat, Bapak Prof. Dr. Ir Agus Pakpahan M. S. selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat Ibu, Dr. Ami Purnamawati, Dra., M. Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia
7. Yang terhormat, Ibu Hj. Rosti Setiawati, M. Si selaku dosen wali penulis selama berkuliah di Universitas Koperasi Indonesia
8. Yang terhormat, seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah berjasa untuk penulis bisa menyelesaikan sampai akhir perkuliahan, dan semoga ilmu yang diberikan bapak/ibu bermanfaat bagi penulis untuk ke depannya.
9. Yang terhormat, seluruh Staf Administrasi, Sekretariat serta Karyawan Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu dan memberikan kelancaran dalam penyelesaian pendidikan dan penulisan skripsi ini.

10. Yang terhormat, seluruh Pengurus, Pengawas dan Karyawan KPRI Hanukarya. Terima kasih telah bersedia menerima penulis untuk bisa penelitian, dan sangat direpotkan saat penelitian berlangsung.
11. Keluarga penulis yaitu Abah & Mamah tercinta serta adik-adik yang selalu memberikan semangat dan selalu memberikan doa yang tiada hentinya sehingga penulis bisa terus bersemangat untuk menyelesaikan penelitian ini.
12. Teman terkasih ST Nurul Hasanah yang selalu memberikan masukan, bantuan, dan semangat serta doa kepada penulis.
13. Keluarga Besar JUHUDA-Sorbanhejo 19, A Bagus, A Efit, A Rais, A Aceng, Dika, Iko, Budi, A Uwil, A Panjul, dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
14. Teman-teman seperjuangan Padede, Arif, Bos Kiki, Sigit, Dulem, Prof Fariz, Fikri, Senja, Zulfan, yang terus saling memotivasi dan semangat untuk bisa lulus bareng.
15. Teman-teman PKB HOOOR yang selalu memberikan motivasi dukungan kepada peneliti kalian luar biasaaaa.
16. *Circle Avocado*, Eryina, Sintia, Anggi, Neneng, Irma.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak telah memberikan segala dukungan, doa, dan motivasinya.

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 Alloh SWT untuk membalas budi kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Jatinangor, 06 September 2023

Muhammad Hisnulloh

DAFTAR ISI

	Halaman
SURAT PERNYATAAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
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	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1. Aspek Teoritis	11
1.4.2. Aspek Praktis	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1. Pendekatan Masalah.....	12
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	12
2.1.2. Pendekatan Koperasi Konsumen	23
2.1.3. Pendekatan Partisipasi Anggota.....	27

2.1.4.	Pendekatan Pemasaran.....	29
2.1.5.	Pendekatan Bisnis Eceran (<i>Retailing</i>).....	32
2.1.6.	Pendekatan Konsumen.....	33
2.1.7.	Pendekatan Kualitas Pelayanan	34
2.2.	Metode Penelitian.....	39
2.2.1.	Metode Penelitian yang Digunakan.....	39
2.2.2.	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	40
3.2.3.	Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	41
3.1.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.1.5.	Analisis Data.....	44
3.1.6.	Tempat/Lokasi Penelitian.....	50
3.1.7.	Jadwal Penelitian	50
BAB III	KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	51
3.1.	Keadaan Umum KPRI Hanukarya.....	51
3.1.1.	Sejarah Terbentuknya KPRI Hanukarya.....	51
3.1.2.	Struktur Organisasi KPRI Hanukarya.....	54
3.2.	Keanggotaan KPRI Hanukarya	64
3.3.	Kegiatan Usaha dan Permodalan KPRI Hanukarya	66
3.4.	Implementasi Jati Diri Koperasi Pada KPRI Hanukarya	72
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	78
4.1.	Identitas Responden dan Informan.....	78
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
4.2.	Penerapan Kualitas Pelayanan Pada Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya	81

4.3. Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Dan Bagaimana Harapan Anggota Terhadap Pelayanan	89
4.3.1. Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya	89
4.3.2. Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya	106
4.4. Upaya yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Melalui Kualitas Pelayanan.....	124
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	127
5.1. Simpulan	127
4.2. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Volume Usaha Unit-unit KPRI Hanukarya Tahun 2018-2021 (Rp).....	5
Tabel 1.2 Pendapatan Usaha KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022.....	5
Tabel 1.3 Perkembangan Omzet Unit Pelayanan Umum KPRI Hanukarya Tahun 2018-2022	7
Tabel 1.4 Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Pelayanan Umum Tahun 2018-2022	7
Tabel 2.1 Pengembangan Fungsi-Fungsi Koperasi Yang Menunjang Kepentingan Anggota Konsumen	25
Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 2.3 Penilaian Tanggapan Anggota Tentang Kualitas Pelayanan Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya	45
Tabel 2.4 Penilaian Harapan Anggota Tentang Kualitas Pelayanan Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya	46
Tabel 2.5 Batasan Interval Penilaian Tanggapan dan Harapan	47
Tabel 3.1 Tabel Keanggotaan KPRI Hanukarya Tahun 2022	65
Tabel 3.2 Perkembangan Permodalan KPRI Hanukarya Tahun 2017-2022	69
Tabel 3.3 Implementasi Definisi Koperasi Pada KPRI Hanukarya	73
Tabel 3.4 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KPRI Hanukarya	74
Tabel 3.5 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KPRI Hanukarya	76
Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.3 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kenyamanan Toko	90
Tabel 4.4 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kelengkapan Produk yang Dijual	91
Tabel 4.5 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap <i>Display</i> yang Menarik dan Tertata	92
Tabel 4.6 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kemudahan dalam Menemukan Toko.....	93
Tabel 4.7 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kecepatan Layanan.....	94
Tabel 4.8 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Pengecekan Stok Barang Secara Rutin	95
Tabel 4.9 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Ketepatan Jam Operasional	96
Tabel 4.10 Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Penerapan Sistem Kredit	97

Tabel 4.11	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kemampuan Karyawan dalam Menangani dan Menyelesaikan Keluhan Anggota.....	98
Tabel 4.12	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Tindakan Cepat Dan Tanggap Oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan	99
Tabel 4.13	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Keterampilan Karyawan dalam Melayani Kebutuhan Anggota	100
Tabel 4.14	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Kesopanan dan Keramahan dalam Melayani Anggota.....	101
Tabel 4.15	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk yang Dijual.....	102
Tabel 4.16	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Pemberian Pelayanan yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membedakan	103
Tabel 4.17	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Pemberian Informasi oleh Karyawan dengan Jelas dan Mudah Dimengerti...	104
Tabel 4.18	Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Pemberian Perhatian dan Respons yang Sungguh-sungguh dari Karyawan Terhadap Keluhan Anggota.....	105
Tabel 4.19	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Kenyamanan Toko	106
Tabel 4.20	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Kelengkapan Produk yang Dijual	107
Tabel 4.21	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator <i>Display</i> yang Menarik dan Tertata	107
Tabel 4.22	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Kemudahan dalam Menemukan Toko	108
Tabel 4.23	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Kecepatan Pelayanan	109
Tabel 4.24	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Pengecekan Stok Barang Secara Rutin	110
Tabel 4.25	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Ketepatan Jam Operasional	110
Tabel 4.26	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Penerapan Sistem Kredit	111
Tabel 4.27	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Kemampuan Karyawan dalam Menangani dan Menyelesaikan Keluhan Anggota.....	112
Tabel 4.28	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Tindak Cepat Tanggap oleh Karyawan Saat Anggota Membutuhkan Bantuan	113

Tabel 4.29	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Keterampilan Karyawan dalam Melayani Anggota.....	114
Tabel 4.30	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Kesopanan dan Keramahan Karyawan dalam Melayani Anggota	115
Tabel 4.31	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Pengetahuan Karyawan yang Luas Mengenai Produk yang Dijual	115
Tabel 4.32	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Pemberian Pelayanan yang Sama Kepada Anggota Tanpa Membedakan	116
Tabel 4.33	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Pemberian Informasi Oleh Karyawan Dengan Jelas dan Mudah Dimengerti ..	117
Tabel 4.34	Penilaian Harapan Anggota Terhadap Indikator Pemberian Perhatian dan Respons yang Sungguh-sungguh	117
Tabel 4.35	Rekapitulasi Skor dan Perhitungan Median	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peran Timbal Balik Antar Dimensi Koperasi.....	16
Gambar 2.2 Alur Koperasi yang Anggotanya para Konsumen.....	24
Gambar 2.3 <i>Diagram Cartesius</i>	48
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPRI Hanukarya	55
Gambar 3.2 Grafik Persentase Keanggotaan KPRI Hanukarya Tahun 2022	66
Gambar 4.1 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
Gambar 4.2 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Usia	80
Gambar 4.3 Tampilan <i>Display</i> Produk.....	83
Gambar 4.4 Tampilan Depan Unit Pelayanan Umum KPRI Hanukarya	84
Gambar 4.5 <i>Diagram Cartesius</i> Penilaian Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Indikator Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Umum KPRI	120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi KPRI Hanukarya Disarankan	133
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Untuk Pengurus, Kepala Unit Dan Karyawan.....	134
Lampiran 3 : Pedoman Wawancara Untuk Anggota Yang Tidak Aktif.....	136
Lampiran 4 : Kuesioner Penilaian Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan.....	137
Lampiran 5 : Kuesioner Penilaian Harapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan.....	140
Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian.....	142
Lampiran 7 : Peta Lokasi Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya	144
Lampiran 9 : Dokumen Pendukung	145
Lampiran 10 : Hasil Kuesioner Penilaian Tanggapan dan Harapan Anggota	148