

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

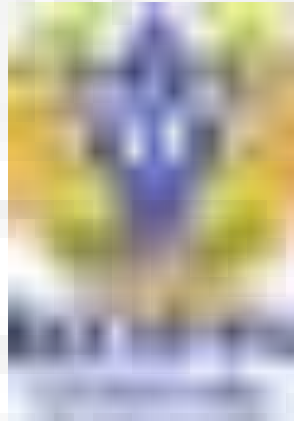
(Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita,
Jatinangor, Sumedang)

Disusun Oleh:

**Ai Sulastris Sah
C1180029**

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2024**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita,
Jatinangor, Sumedang)

Disusun Oleh:

**Ai Sulastri Sah
C1180029**

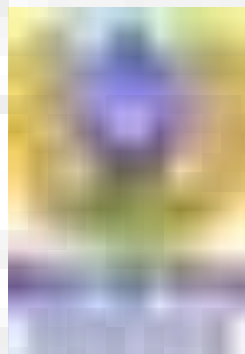
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing

H. Dady Nurpadi., Ir., MP



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2024**

MOTO HIDUP

Hiduplah semampumu dan coba lihat langit sejenak.

Di belahan dunia yang sama kita tidak menderita sendirian, namun mereka tetap bertahan.

Jangan menyerah, jangan mati. Tetaplah hidup bahagia, kita semua berharga.



RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Cianjur, 08 Juni 1999 dengan nama Aisulastri Sah, anak kedua dari 3 (tiga) bersaudara, beragama islam, gemar menulis dan menyukai apapun yang berbau seni terkhusus musik, salah satunya menyanyi. Berikut riwayat pendidikan penulis:

1. Taman kanak-kanak (TK) Pertiwi Sindangbarang (2004-2005)
2. Sekolah Dasar (SD) Negeri 2 Sindangbarang (2005-2011)
3. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Sindangbarang (2011-2014)
4. Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Sindangbarang (2014-2017)
5. UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA (IKOPIN UNIVERSITY)
PROGRAM S1 manajemen (2018-2024)

ABSTRACT

Ai Sulastri Sah. 2024. Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Member Satisfaction as Customers, case study at the Harapan Kita Employee Cooperative Savings and Loans Unit in Bandung Giri Gahana Golf & Resort Jl. Raya Jatinangor KM 20, Cikeruh Village, Sumedang Regency, under the guidance of H. Dady Nurpadi.

Harapan Kita Employee Cooperative is a cooperative established based on the profession of its members who are employees of PT. Langen Kridha Pratyangga, Tbk as the owner of the Bandung Giri Gahana Golf (BGG) and Resort facility on Jalan Raya Jatinangor KM 20, Cikeruh Village, Sumedang Regency. The realization of loans at the Harapan Kita Employee Cooperative Savings and Loans Unit in the last 5 (five) years has fluctuated. Based on the results of observations, it is known that this condition is due to members' dissatisfaction with the quality of service at the Savings and Loans Unit.

This research aims to find out the conditions for the implementation of service quality indicators in the Savings and Loans Unit, find out what members' expectations are regarding service quality indicators in the future, what the level of satisfaction of members as customers is, and provide efforts that need to be made by cooperatives to increase member satisfaction as customers at the Savings and Loan Unit.

The method used in this research is a case study method with a quantitative approach. Case study is a qualitative research method that focuses on in-depth examination of a single unit or example. The required data was obtained through a questionnaire to 40 members as respondents regarding service quality and customer satisfaction.

The results of this study indicate that the members' responses to service quality are quite agreeable, meaning that there are still indicators that need to be improved. The results of the members' responses also show that service quality is important for their satisfaction as customers. The Cartesian diagram shows that the indicators that are a priority to be improved at the Harapan Kita Employee Cooperative Savings and Loan Unit include the speed of loan withdrawal services, loan application procedures, cleanliness of the building and transaction room, employee responsiveness when serving members, serious attention and response from employees, and clear and easy-to-understand information. The results of this study also show that service quality is one of the factors that can influence customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Member Satisfaction as Customers in the Cooperative.

ABSTRAK

Ai Sulastri Sah. 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan studi kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita di Bandung Giri Gahana Golf & Resort Jl. Raya Jatinangor KM 20, Desa Cikeruh, Kabupaten Sumedang, di bawah bimbingan H. Dady Nurpadi.

Koperasi Karyawan Harapan Kita merupakan salah satu koperasi yang didirikan berdasarkan profesi dari anggotanya yang merupakan karyawan PT. Langen Kridha Pratyangga, Tbk sebagai pemilik sarana Bandung Giri Gahana Golf (BGG) and Resort di Jalan Raya Jatinangor KM 20 Desa Cikeruh Kabupaten Sumedang. Realisasi Pinjaman pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita dalam 5 (lima) tahun terakhir mengalami fluktuatif. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa kondisi tersebut dikarenakan kurang puasnya anggota terhadap kondisi kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kondisi pelaksanaan indikator-indikator kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam, mengetahui bagaimana harapan anggota terkait indikator-indikator kualitas pelayanan di masa yang akan datang, bagaimana tingkat kepuasan anggota sebagai pelanggan, dan memberikan upaya-upaya yang perlu dilakukan koperasi untuk meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan pada Unit Simpan Pinjam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan kuantitatif. Studi kasus merupakan metode penelitian kualitatif yang berfokus pada pemeriksaan mendalam terhadap suatu unit atau contoh tunggal. Data yang dibutuhkan diperoleh dengan cara kuesioner kepada 40 anggota sebagai responden terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan yaitu cukup setuju, artinya masih ada indikator-indikator yang perlu diperbaiki. Hasil tanggapan anggota juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang penting bagi kepuasan mereka sebagai pelanggan. Diagram kartesius menunjukan bahwa indikator yang menjadi prioritas untuk diperbaiki pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita antara lain kecepatan pelayanan penarikan dana pinjaman, prosedur pengajuan dana pinjaman, kebersihan gedung dan ruang transaksi, tindakan cepat tanggap karyawan saat melayani anggota, perhatian dan respon yang sungguh-sungguh dari karyawan, dan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan pada Koperasi.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh,

Alhamdulillahirobbilalaamiin puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atau nikmat dan karunianya karena hanya karena ijin-Nya lah saya mampu menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi saya dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota sebagai Pelanggan. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW tak henti saya lantunkan agar mendapat berkah, karena hanya beliau lah yang pantas menjadi junjungan dan pedoman bagi kehidupan.

Penulisan skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat bagi saya untuk menempuh pendidikan Sarjana (S1) saya di Universitas Koperasi Indonesia. Skripsi ini disusun berdasarkan data serta informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan kuesioner pada Koperasi Karyawan Harapan Kita. Pada kesempatan yang membahagiakan dan baik ini. Sudah seharusnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada yang saya hormati:

1. H. Dady Nurpadi., Ir., MP selaku pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan dukungan dengan setulus hati hingga penulis mampu menyelesaikan skripsinya.
2. Ucu Nurwati, SE., M.Si selaku penelaah konsentrasi yang memberikan perhatian, kritik, saran dan masukan bagi penulis untuk melengkapi dan memperbaiki penulisan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

3. Drs, Deddy Supriyadi M.Sc selaku penelaah koperasi yang senantiasa memberikan kritik dan sarannya yang membangun agar penelitian yang dilakukan penulis bisa menjadi lebih baik.
4. Prof. Dr. Ir. Agus Pakpahan, M.Si selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
7. For My parents yang sangat saya sayang dan cintai , selalu mendukung dengan ikhlas melalui do'a ,material, moral serta menjaga putri kecil selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. My little angel yang cantik Gamila shanum Nur Afrin Sah yang menjadi penyemangat bunda saat menyelesaikan skripsi.
9. Kepada kakak dan adik saya yang turut serta mendukung dengan do'a dan maerial selama proses menyelesaikan skripsi.
10. Kepada seluruh Dosen Ikopin yang telah senantiasa memberikan ilmu pengetahuan yang sangat membantu penulis dalam kehidupannya.
11. Kepada prodi pak ikin,bu dini,bu diah yang senantiasa membantu kelancaran saya dalam mengurus persyaratan juga informasi selama proses menyelesaikan skripsi.
12. Kepada Pengurus, Pengawas, Anggota, Karyawan dan seluruh pihak yang ada pada Koperasi Karyawan Harapan Kita yang telah memberikan ijin dan

membantu Penulis mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

13. Kepada teman dan sahabat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Sumedang, Juli 2024

Penulis



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikas Masalah	9
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 Kegunaan Teoritis	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1 Pendekatan Masalah	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	12

2.1.2	Jati Diri Koperasi	18
2.1.3	Tujuan dan Fungsi Koperasi.....	30
2.1.4	Bentuk dan Jenis-Jenis Koperasi.....	31
2.1.5	Manfaat Ekonomi dan Non Ekonomi Koperasi.....	34
2.1.6	Partisipasi Anggota Koperasi.....	38
2.1.7	Pendekatan Manajemen.....	41
2.1.8	Pendekatan Manajemen Bisnis	48
2.1.9	Pendekatan Kualitas Pelayanan	55
2.1.10	Diagram Kartesius.....	60
2.1.11	Pendekatan Kepuasan Pelanggan.....	63
2.1.12	Penelitian Terdahulu	66
2.2	Metode Penelitian	67
2.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan	67
2.2.2	Data yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	68
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menemukannya	70
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data	72
2.2.5	Analisis Data.....	73
2.2.6	Tempat Penelitian.....	82
2.2.7	Jadwal Waktu Penelitian	82
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		83

3.1	Keadaan Umum Koperasi Karyawan Harapan Kita	83
3.1.1	Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Harapan Kita..	83
3.1.2	Struktur Organisasi dan Manajement Umum Koperasi Karyawan Harapan Kita	84
3.2	Keanggotaan Koperasi	92
3.3	Permodalan Koperasi	93
3.4	Kegiatan Usaha Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	94
3.5	Kondisi Keuangan Koperasi Karyawan Harapan Kita	101
3.6	Implementasi Jati Diri Koperasi pada Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	106
3.6.1	Implementasi Definisi Koperasi	106
3.6.2	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi	107
3.6.3	Implementasi Nilai-nilai Koperasi	109
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		111
4.1	Identitas Informan dan Responden	111
4.2	Pelaksanaan dan Harapan Indikator Kualitas Pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita Berdasarkan Tanggapan Anggota.....	113
4.3	Kondisi Kepuasan Anggota sebagai Pelanggan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita	126
4.4	Upaya-Upaya Yang Perlu Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas	

Pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan

Harapan Kita.....	130
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	143
5.1 Simpulan	143
5.2 Saran-Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN	152

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	66
Tabel 2.2	Operasionalisasi Variabel	69
Tabel 2.3	Kelas Interval Kualitas Pelayanan.....	75
Tabel 2.4	Kelas Interval Kualitas Pelayanan.....	76
Tabel 2.5	Rekapitulasi Pelaksanaan Indikator Kualitas Pelayanan berdasarkan Tanggapan Anggota.....	76
Tabel 2.6	Rekapitulasi Harapan Indikator Kualitas Pelayanan berdasarkan Tanggapan Anggota	76
Tabel 2.7	Kelas Interval Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 2.8	Kelas Interval Kepuasan Pelanggan	79
Tabel 2.9	Rekapitulasi Indikator Kepuasan Anggota sebagai Pelanggan.....	79
Tabel 2.10	Tingkat Kesesuaian Indikator Kualitas Pelayanan.....	80
Tabel 3.1	Perkembangan Anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	92
Tabel 3.2	Perkembangan Permodalan Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	93
Tabel 3.3	Jumlah Pinjaman Anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	95
Tabel 3.4	Jumlah Piutang Pinjaman Anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	96

Tabel 3.5	Pendapatan Bagi Hasil Pinjaman Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	97
Tabel 3.6	Jumlah Piutang Dagang Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	99
Tabel 3.7	Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	100
Tabel 3. 8	Standar Pengukuran Keuangan Koperasi.....	101
Tabel 3.9	Rasio Likuiditas Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	102
Tabel 3.10	Rasio Solvabilitas Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	104
Tabel 3.11	Rasio Rentabilitas Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2019-2023	105
Tabel 3. 12	Analisis Implementasi Definisi Koperasi.....	107
Tabel 3. 13	Analisis Implementasi Pinsip Koperasi.....	108
Tabel 3. 14	Analisis Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	109
Tabel 4.1	Identitas Informan	111
Tabel 4.2	Identitas Responden	112
Tabel 4.3	Rekapitulasi Tanggapan Anggota terkait Pelaksanaan Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita	114

Tabel 4.4	Rekapitulasi Tanggapan Anggota terkait Harapan Indikator- Indikator Kualitas Pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita Di Masa Yang Akan Datang.....	121
Tabel 4.5	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terkait Kondisi Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita	127
Tabel 4.6	Kesesuaian Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan Berdasarkan Tanggapan Anggota Terkait Pelaksanaan dan Harapannya	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Perkembangan laba perdagangan Unit Perdagangan Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	5
Gambar 1.2	Diagram perkembangan realisasi pinjaman pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	5
Gambar 2.1	Organisasi Koperasi Sebagai Sistem Sosial Ekonomi	15
Gambar 2.2	Diagram Kartesius	61
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Harapan Kita Periode 2022-2025	85
Gambar 3.3	Grafik Realisasi Pinjaman Anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita Periode 2016-2023	95
Gambar 3.4	Grafik Piutang Anggota Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita Periode 2016-2023.....	97
Gambar 3.5	Grafik Pendapatan Bagi Hasil Pinjaman Koperasi Karyawan Harapan Kita Periode 2016-2023.....	97
Gambar 3.6	Grafik Piutang Barang Koperasi Karyawan Harapan Kita Periode 2016-2023	99
Gambar 3.7	Grafik Perkembangan Laba Perdagangan Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2016-2023.....	100
Gambar 4.1	Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan	136

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekomendasi Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	152
Lampiran 2 Gambar Area Koperasi Karyawan Harapan Kita	153

