

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Unit KOPMA Store Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi
Universitas Pendidikan Indonesia)

Disusun Oleh :
HESTIANA NINGRUM
(C1190008)

SKRIPSI

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

Dosen Pembimbing :
Ir. H. Dady Nurpadi, MP



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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit KOPMA Store Koperasi
Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan
Indonesia)

Nama : Hestiana Ningrum

Nomor Pokok : C1190008

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan

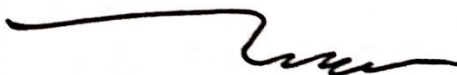
Pembimbing



Ir. H. Dady Nurpadi, MP

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

ABSTRACT

Hestiana Ningrum, 2023. Analysis of Service Quality in Efforts to Increase Member Participation as Customers, Case studies at the KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI unit, under the guidance of H.Dady Nurpadi.

The basic phenomenon of the research shows that the background of this research is the decline in member participation at the KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI unit, this is caused by a lack of quality of service performed by the KOPMA Store unit so that it affects member participation in carrying out transaction activities. The purpose of this study was to determine the quality of service at the KOPMA Store unit, to determine the level of participation at the KOPMA Store unit, the efforts that must be made by the Bumi Siliwangi UPI KOPMA Store unit in increasing member participation as customers.

The method used in case study research is to solve actual problems by finding and collecting data and then systematically compiling it and then analyzing it and drawing a conclusion. The design of the data analysis used in this study is to use a Likert scale with a scoring technique. The total number of members of the Bumi Siliwangi UPI Student Cooperative is 2,427 people, who are active shopping by 5%, so 121 members are active shopping and then use the slovin formula, there are samples taken totaling 55 respondents.

The results showed that the quality of service regarding respondents' responses obtained a median result of 151 with the criterion "Good enough". While the results of research on member participation obtained a median of 145 with the "Good Enough" criterion. This means that member participation must be increased and improved on several indicators that are included in the unfavorable criteria, namely speed of service, completeness of products/goods, timely employees in providing services to members, employees able to provide professional services to members.

Keywords: Service Quality, Member Participation, Cooperative.

ABSTRAK

Hestiana Ningrum, 2023. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi kasus pada unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI, Di bawah bimbingan **H.Dady Nurpadi**.

Fenomena dasar penelitian menunjukan bahwa yang melatar belakangi penelitian ini yaitu turunnya partisipasi anggota pada unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI, hal ini disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh unit KOPMA Store sehingga mempengaruhi partisipasi anggota dalam melakukan kegiatan transaksi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada unit KOPMA Store, untuk mengetahui tingkat partisipasi pada unit KOPMA Store, upaya-upaya yang harus dilakukan unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian studi kasus yang memecahkan masalah aktual dengan mencari dan mengumpulkan data lalu disusun secara sistematis kemudian dianalisis dan diambil suatu kesimpulan. Rancangan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert dengan teknik skoring. Jumlah anggota keseluruhan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI adalah sebanyak 2.427 orang, yang aktif berbelanja sebesar 5% , maka 121 orang anggota yang aktif berbelanja lalu menggunakan rumus slovin terdapat sampel yang diambil berjumlah 55 responden.

Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan mengenai tanggapan reponden memperoleh hasil median 151 dengan Kriteria "Cukup Baik". Sedangkan hasil penelitian partisipasi anggota memperoleh median 145 dengan Kriteria "Cukup Baik". Artinya partisipasi anggota harus ditingkatkan dan di perbaiki pada beberapa indikator yang masuk dalam kriteria kurang baik yaitu kecepatan pelayanan, kelengkapan produk/barang, karyawan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota, karyawan mampu memberikan pelayanan secara professional kepada anggota.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Koperasi.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi guna melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Pendidikan Indonesia dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.

Sepenuhnya penulis menyadari terdapat banyak kekurangan serta kelemahan yang melekat pada diri penulis. Namun dengan keterbatasan dan kekurangan ini pada akhirnya bisa menyelesaikan penelitian ini. Laporan penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan yang berbahagia dan baik ini, sudah sepatutnya dan sepantasnya penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tak terhingga terutama kepada Ayah dan Mamah (Bapak Agus Kertiwa dan Ibu Ani Sumarni) tercinta. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, panjang umur, karunia dan keberkahan di dunia maupun di akhirat nanti atas budi yang baik yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terimakasih tertinggi selanjutnya penulis sampaikan sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP selaku Pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses mengerjakan skripsi.
2. Yang terhormat, Ibu Dra. Hj. Rosti Setiawati, M.Si selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis, terimakasih untuk kritik dan saran serta masukannya sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik.
3. Yang terhormat, Bapak Dr. Trida Gunadi, SE., M.Si selaku penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, serta seluruh civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu kelancaran jalannya kegiatan perkuliahan bagi setiap mahasiswa/I khususnya kepada penulis.
7. Seluruh pengurus dan karyawan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI, khususnya saudara/I Ibu yang telah membantu dalam pengumpulan data dan telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada peneliti.

8. Sahabat terbaik Milda, Rifa, Ica, Vina yang selalu memberikan motivasi, memberikan bantuan dalam bentuk apapun dan selalu menghibur dan pendengar yang baik.
9. Sahabat terbaik semasa kuliah Mishel Febiani, Putri Indah Shafira, Royah, Tasya Agustien yang selalu menyemangati, memotivasi penulis, dan membantu mewarnai hari-hari penulis serta berjuan bersama mengerjakan skripsi ini.
10. Teman-teman Kelas Manajemen A terimakasih untuk canda tawa, dukungan dan bantuan serta untuk kebersamaannya.
11. Teman-teman Manajemen Sumber Daya Manusia A yang telah membantu serta dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI)” ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membaca.

Jatinangor, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1. Aspek Teoritis	9
1.4.2. Aspek praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1 Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota	30
2.2 Metode Penelitian	34
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	34
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	34
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	37
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	39
2.2.4 Analisis Data	40

2.2.6 Tempat Penelitian.....	45
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	46
BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN	47
3.1 Keadaan umum organisasi	47
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI..	47
3.1.2 Sumber Daya Manusia Koperasi	50
3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi	51
3.2 Keanggotaan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI	56
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	58
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada KOPMA Bumi Siliwangi UPI.....	64
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Pada KOPMA Bumi Siliwangi UPI	64
3.4.2 Implementasi Nilai – Nilai Koperasi Pada KOPMA Bumi Siliwangi UPI.....	65
3.4.3 Implementasi Prinsip Koperasi Pada KOPMA Bumi Siliwangi UPI	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Identitas Responden	70
4.2 Kualitas Pelayanan karyawan di unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.....	71
4.3 Partisipasi Anggota di Unit KOPMA Store Bumi Siliwangi UPI	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Penjualan dan Partisipasi Anggota Unit KOPMA Store Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia	5
Tabel 2. 1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	36
Tabel 2. 2	Kriteria Tanggapan	41
Tabel 2. 3	Kelas Interval.....	42
Tabel 2. 5	Kriteria Mengenai Partisipasi Anggota.....	43
Tabel 2. 6	Kelas Interval.....	44
Tabel 2. 7	Penilaian Anggota Terhadap Indikator-Indikator Partisipasi Anggota.....	45
Tabel 3. 1	Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib KOPMA Bumi Siliwangi UPI Tahun 2018 – 2022	58
Tabel 3. 2	Modal KOPMA Bumi Siliwangi UPI Tahun 2018 – 2022.....	60
Tabel 3. 3	Aset Lancar dan Aset Tetap KOPMA Bumi Siliwangi UPI Tahun 2022.....	61
Tabel 3. 4	Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI 2018-2022	62
Tabel 3. 5	Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI 2018-2022	63
Tabel 3. 6	Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI 2018-2022	63
Tabel 3. 7	Alokasi SHU KOPMA Bumi Siliwangi UPI Tahun 2022.....	64

Tabel 4. 1	Identitas Responden KOPMA Bumi Siliwangi UPI Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 4. 2	Identitas Responden KOPMA Bumi Siliwangi UPI Berdasarkan Usia	71
Tabel 4. 3	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan selalu menjaga kebersihan dan kenyamanan ruangan.....	72
Tabel 4. 4	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan melengkapi produk/barang yang sudah habis	72
Tabel 4. 5	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan Menggunakan Pakaian Rapih.....	73
Tabel 4. 6	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kecepatan karyawan saat melayani anggota dalam bertransaksi	74
Tabel 4. 7	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota.....	75
Tabel 4. 8	Hasil Tanggapan Responden mengenai Indikator Keterampilan karyawan dalam melakukan pekerjaan	75
Tabel 4. 9	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Ketersediaan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan anggota....	76
Tabel 4. 10	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan mampu memperhatikan masalah yang terjadi pada setiap anggota	77
Tabel 4. 11	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Karyawan mampu memberikan pelayanan secara professional kepada anggota.....	77

Tabel 4. 12 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pengetahuan	
Karyawan yang luas mengenai produk yang dijual	78
Tabel 4. 13 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator sikap karyawan	
yang ramah, tamah dan sopan saat memberikan pelayanan.....	79
Tabel 4. 14 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan dapat	
berkomunikasi dengan lancar kepada anggota.....	79
Tabel 4. 15 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan dapat	
memenuhi kebutuhan anggota	80
Tabel 4. 16 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan dapat	
memberikan solusi atas keluhan setiap anggota	81
Tabel 4. 17 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator karyawan	
memberikan pelayanan secara merata tanpa memandang status	
ekonomi.....	81
Tabel 4. 19 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4. 20 Hasil Responden Mengenai Indikator Partisipasi Anggota Dalam	
Melakukan Transaksi	84
Tabel 4. 21 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator memberikan	
masukan	84
Tabel 4. 22 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator Memanfaatkan	
fasilitas	85
Tabel 4. 23 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Indikator menyampaikan	
keluhan.....	86
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peran Timbal Balik Dimensi-Dimensi Koperasi.....	14
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KOMPA Bumi Siliwangi UPI.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Peta Lokasi	93
Lampiran 2 Laporan Ketercapaian Target APBK.....	94
Lampiran 3 Laporan Keuangan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI	95
Lampiran 4 Dokumen Penelitian	100
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	101