

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT WASERDA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI BELANJA ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli)

Disusun Oleh:

Hendry Wamir

C1200191

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Kosentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd., MM



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda
Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Belanja
Anggota (Studi Kasus Pada Unit Waserda
Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli)

Nama Mahasiswa : Hendry Wamir

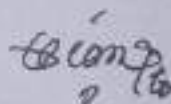
NRP : C1200191

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd, MM

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hendry Wamir

NRP : C1200191

Tempat, Tanggal, Lahir : Langgut, 22 April 2003

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Kualitas Pelayanan Unit Waserda Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Belanja Anggota**". Adalah hasil karya saya sendiri, bukan "duplikasi" dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan merupakan tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jatinegara, Desember 2024



ABSTRACT

Hendry Wamir. 2024. *Analysis of Service Quality in Efforts to Increase Member Shopping Participation Under the Guidance of Sugiyanto Ikhsan.*

This thesis presents research on the analysis of data and information regarding service quality and member shopping participation at the Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli. The background of this research reveals indications of issues with service quality at the Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli, as well as member shopping participation.

To analyze these issues, the researcher employs the service quality theory from Hardiansyah (2011), which addresses efforts to improve member shopping participation. The research method used is descriptive quantitative. Data collection techniques include questionnaires and interviews.

The research findings indicate that the service quality at Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli scored 3610, categorized as fairly good, from a total of 72 respondent members who completed the questionnaire. Member shopping participation also received a score of 1218, categorized as fairly good.

Keywords: Service Quality, Member Participation as Customers.



IKOPIN
University

ABSTRAK

Hendry Wamir. 2024. Analisa Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Belanja Anggota di bawah bimbingan **Sugiyanto Ikhsan.**

Skripsi ini merupakan hasil penelitian mengenai analisis data dan informasi mengenai kualitas pelayanan dan partisipasi belanja anggota pada Koperasi Pegawai Dinas Koperas 12 Juli. Adapun latar belakang penelitian ini, peneliti menemukan adanya indikasi masalah dalam kualitas pelayanan pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli, serta partisipasi belanja anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli.

Untuk menganalisis permasalahan-permasalahan tersebut, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari Hardiansyah (2011) yang menjelaskan mengenai upaya meningkatkan partisipasi belanja anggota. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa kuesioner dan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli dengan skor 3610 dengan kategori cukup baik dari total 72 responden anggota yang mengisi kuesioner. Partisipasi belanja anggota juga mendapat skor 1218 dengan kategori cukup baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP

Hendry Wamir, lahir di Langgur, Maluku pada tanggal 22 April 2003 merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dan anak dari Bapak H. Wamir dan Ibu Alm. E. Saikmat.

Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh adalah sebagai berikut :

1. Tahun 2008 telah menyelesaikan pendidikan di TK Mutiara, Aru.
2. Tahun 2014 telah menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Impres Rabiajala, Aru
3. Tahun 2017 telah menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 1 Dobo, Aru.
4. Tahun 2020 telah menyelesaikan pendidikan di SMA Katholik Yos Sudarso, Dobo.

Pada tahun 2020, Hendry Wamir diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di Program Studi Manajemen Universitas Koperasi Indonesia. Selama mengikuti program S-1, penulis aktif menjadi Anggota divisi logistik pada UKM PMKK tahun 2020.

IKOPIN
University

KATA PENGANTAR

Segala Rasa Syukur dan Terimakasih Penulis sampaikan kepada Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa menjadi penguat, pendengar, dan pemberi jawaban selama proses penulisan skripsi ini. Oleh karena kasih setia dan kemurahan-Nya yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen pada konsentrasi Manajemen Bisnis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik maupun saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.

Tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan, semangat, masukan-masukan yang membangun, dan menemani penulis hingga sampai di titik ini. Terima kasih atas setiap cinta yang terpancar serta doa yang selalu mengiringi tiap langkah penulis. Terima kasih kepada Bapak dan Mama yang senantiasa memberikan kasih sayang sepanjang masa dan selalu menemani penulis selama proses penulisan skripsi ini.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan arahan, kritik, dan saran yang sangat berharga dalam setiap tahap penulisan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak. Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd., MM Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah menuntun, membimbing, serta memberikan arahan dengan penuh kasih dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, kesabaran, tenaga, serta pikiran yang telah diberikan untuk membimbing penulis.
2. Ibu Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti. Selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
3. Bapak. Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, M.Sc Selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak. Prof. Agus Pakpahan, Ph.D Selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna dan bermanfaat selama penulis menempuh Pendidikan Strata Satu di Universitas Koperasi Indonesia.
6. Seluruh staff sekretariat, administrasi, dan karyawan/karyawati perpustakaan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
7. Yang terhormat, ketua, pengurus, pengawas, karyawan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli yang telah memberikan atas perizinan, waktu, dan

8. banyak membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
9. Sahabat ku, Rafly. Yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan yang menjadi motivasi tersendiri dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kekasih ku, Nelci. Yang selalu ada dan menemani penulis setiap saat, Terima kasih sudah memberikan motivasi dan doa selama proses pembuatan skripsi ini. Penulis sangat bersyukur boleh memiliki kekasih seperti anda.
11. Putri, terimakasih telah menjadi teman dan keluarga yang selalu bersama-sama melewati tahap demi tahap perkuliahan ini.
12. Ekaristy, terimakasih atas diskusi-diskusi dan motivasi yang membangun semangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Yang terakhir, penulis ucapkan untuk setiap nama-nama yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas setiap dukungan dan doa yang tak pernah hentinya, tanpa penulis ketahui.

Kiranya Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat kepada setiap orang yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada yang membutuhkan dan membantu pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya tanpa henti penulis bersyukur kepada Tuhan Yesus karena atas kehendak-Nya skripsi ini dapat diselesaikan.

Jatinangor, 05 September 20

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Maksud Penelitian.....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	9
2.1 Pendekatan Masalah.....	9
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	9
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis.....	25
2.1.3. Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.4. Pendekatan Partisipasi Anggota.....	31
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 Menentukanya.....	36
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
2.2.5. Analisis Data.....	39
2.2.6. Tempat Penelitian.....	47
2.2.7. Jadwal Penelitian.....	48
BAB III KEADAAN UMUM KOPERASI	49
3.1 Keadaan Umum dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....	49
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....	49
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....	50
3.2 Keanggotaan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....	59
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	61

3.3.1. Kegiatan Usaha Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli	61
3.3.2. Permodalan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.....	65
3.3.3. Keadaan Keuangan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli	67
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli	69
3.4.1. Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi.....	69
3.4.2. Implementasi Nilai-nilai Koperasi.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Identitas Responden.....	73
4.2 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.....	82
4.3 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.....	86
4.3.1 Tanggapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan di Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.....	86
4.4 Harapan Anggota Mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan di Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 juli.....	105
4.5 Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Unit Waserda (KPDK) 12 Juli Dalam Memperbaiki Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	118
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	123
5.1 Simpulan.....	123
5.2 Saran-Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN.....	12

IKOPIN
University