

ANALISIS KUALITAS PELAYAN KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh Jalan Kolonel Ahmad
Syam Nomor 08 Jatinangor)

Disusun Oleh :

Dila Nurpadilah

C1200183

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



IKOPIN
University

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

TAHUN 2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi
Kasus pada Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh jalan kolonel
Ahmad Syam No 08 Jatinangor)

Nama : Dila Nurpadilah

NRP : C1200183

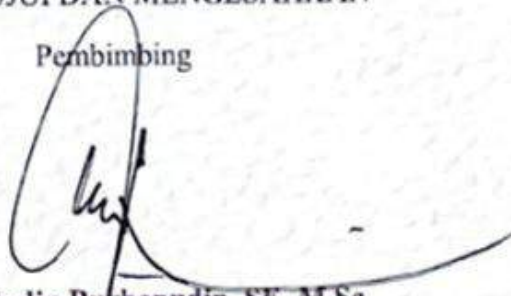
Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Drs. H. Dindin Buchanudin, SE., M.Sc

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Bandung pada tanggal 30 Desember 2000 sebagai anak kedua dari pasangan bapak Iip Saripudin dan ibu Sariningsih. Bertempat tinggal di Cileunyi, Bandung. Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut:

1. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Sukarasa
2. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 2 Cileunyi
3. Tahun 2019 menyelesaikan pendidikan di SMK Bhakti Kencana

Bandung Pada tahun 2020, penulis diterima sebagai mahasiswi Pada program Studi Strata 1 Manajemen dengan jurusan Manajemen Sumber Daya manusia di Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University).

IKOPIN
University

ABSTRACT

Dila Nurpadilah, 2024. Analysis of Employee service quality in an effort to increase Member participation as customers, Cooperative Hikmah Guru Cikeruh Jalan Colonel Ahmad Syam Number 08 Jatinangor which was supervised by Dindin Burhanudin.

Cooperative Hikmah Guru Cikeruh Jalan Colonel Ahmad Syam Number 08 Jatinangor 45363, which has a legal entity no 5820/BH/PAD/KWK-Was established on September 25 1973. KPRI Hikmah Guru Cikeruh whose members come from SDN teachers, Middle school teachers, High school teachers who are still actively teaching in their respective institutions or who have retired. one bussines unit, namely savings and loans.

The metod used in this research is a qualitative case study method with a descriptive appoarch, which is to explain how the service of employees and member participation in the KPRI Hikmah Guru Cikeruh Cooperative, as well as explaining the variables and indicators that go to into problem identification, as well as what efforts are being made. Increase member participation.

This research was motivated by a decrease in the number of participation and income which fluctuated and did not reach the predetermined target. The results o the study show that the perf **"Good Enough"** but there are still quite good, such as employee appearance and cleanliness, employe friendliness in serving members lo , and employe honesty. However the participation of members is said to be **"Good Enough"** so it can be concluded that the service of employee in the HKPRI Hikmah Guru Cikeruh cooperative needs to be improved again.

Effort made by employees in increasing member participation are as follow: improve employee service to members by providing fast and precise service, and improve the ability to understand members needs by collecting feedback from members regullary to understand their needs better and adjust the services provided.

Keywords : Employee Service, Member Participation, Cooperative

ABSTRAK

Dila Nurpadilah .2024. Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Mningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Koperasi Hikmah Guru Cikeruh Jalan Kolonel Ahmad Syam Nomor 08 Jatinangor yang dibimbing oleh Bapak Dindin Burhanudin.

KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang beralamatkan di Jalan Kolonel Ahmad Syam Nomor 08 Jatinangor 45363, yang Berbadan Hukum No. 5820/BH/PAD/KWK-10/XI/1997 yang berdiri pada Tanggal 25 September 1973. KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang anggotanya berasal dari Guru SDN, Guru SMP, Guru SMA yang masih aktif mengajar di instansi masing- masing maupun yang sudah pensiun. KPRI Hikmah Guru Cikeruh saat ini memiliki satu unit usaha yaitu simpan pinjam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode Studi kasus kualitatif dengan pendekatan deskripsi, yaitu untuk menjelaskan bagaimana pelayanan karyawan dan partisipasi anggota pada Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh, serta menjelaskan tentang variable dan indikator yang masuk ke dalam identifikasi masalah, serta upaya apa saja yang dilakukan karyawan guna meningkatkan partisipasi anggota.

Penelitian ini dilator belakangi dengan adanya penurunan jumlah partisipasi serta pendapatan yang mengalami fluktuasi dan tidak mencapai target yang telah ditentukan. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa Kualitas pelayanan karyawan pada koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh dikatakan “ Cukup Baik” tetapi ada beberapa indikator yang baik, seperti penampilan dan kebersihan karyawan, keramahan karyawan dalam melayani anggota , dan kerjujuran karyawan. Namun partisipasi anggota dikatakan ”Cukup Baik” maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan di Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh perlu ditingkatkan kembali.

Upaya-upaya yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota adalah sebagai berikut: menigkatkan pelayanan karyawan kepada anggota dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat, serta meningkatkan kemampuan dalam memahami kebutuhan anggota dengan mengumpulkan umpan balik dari anggota secara berkala untuk memahami kebutuhan mereka dengan lebih baik dan menyesuaikan layanan yang diberikan.

Kata kunci : Pelayanan Karyawan, Partisipasi Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur khadirat Allah SWT khadirat rahmat dan hidayat-Nya, serta tidak luupa pula shalawat serta salam yang semoga senantiasa terlimpah curah kepada nabiullah Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Patrisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Manajemen pada Universitas IKOPIN.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih serta memberikan rasa hormat yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah mendukung penulisan skripsi ini:

1. Yang terhormat Bapak Drs. H. Dindin Burhanudin, SE.,M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak waktunya untuk membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat Bapak Drs. Dadan Hamdani,MM selaku penelaah konsentrasi.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi.
4. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Ir.Agus Pakpahan, MsS.,Ph.D. Selaku Rektor Universitas Ikopin.

5. Yang Terhormat Bapak Prof . Dr. Ir. Dinn Wahyudin, M.A, Bapak Dr. Trida Gunadi, SE., M.Si, Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Subagyo, S.E., M.M, Serta Bapak Marsda TNI (P) Dr. Agus Sudarya, S.H., S.E., M.M., M.Sc.,CiQnR. Selaku wakil Rektor Universitas Ikopin.
6. Yang Terhormat Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Yang Terhormat, Dr. Ami Purnamawati, Dra., Msi selaku Ketua Prodi Manajemen S1.
8. Terimakasih kepada seluruh Dosen Universitas Ikopin yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Terimakasih kepada seluruh Staf Administrasi dan sekretariat Universitas Ikopin, serta tidak lupa untuk karyawan dan daryawati perpustakaan Universitas Ikopin yang telah memberikan banyak bantuan dalam proses penyusunan skripsi.
10. Terimakasih kepada pengurus dan karyawan Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan penulis melakukan penelitian di koperasi.
11. Kepada teman-teman seperjuangan kelas ekstensi angkatan 2019 khususnya (grup WA Squad Manajemen) Shyifa Chintia putri, Winda oktavia, dan Sindi Siputi Ananda.

12. Kepada teman-teman yang selalu menemani dan menolong penulis dikala mengalami kesulitan Nadya putri shabira, Rizky Ramadan, Reyguspa Lia angraeni, dan Fany Restianti.
13. Kepada teman regular manajemen Shintia Rhamadanti yang telah menemani berjuang dari awal semester hingga semester 5.
14. Kepada sahabat kecil Anisa Febrianti, Wulandary, Santi muliani, dan untuk sahabat masa sekolah Vilda Nurhayati.

Tidak lupa penulis juga mengucapkan rasa terimakasih kepada orang-orang yang istimewa bagi penulis. Mereka selalu memberi dukungan, semangat, dan kasih sayang yang tidak henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Sariningsih dan Bapak Iip Saripudin, yang telah mendidik dan menyayangi sepenuh hati, serta selalu mendukung dalam setiap perjalanan hidup penulis.
2. Bagus fabiowibowo yang telah mendukung, memberikan semangat dan selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama menyusun skripsi ini. Gilang Muhamad Ramadan adik tercinta yang selalu menjadi penyemangat penulis dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca bagi kesempurnaan penulisan ini.

Jatinangor, September 2024

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan 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.....	25
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	29
2.2 Metode Penelitian.....	33
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	33
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi variabel).....	33
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya.....	35
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
2.2.5 Analisis Data.....	37

2.2.6 Tempat Penelitian.....	43
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	44
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	45
3.1 Keadaan Umum Koperasi.....	45
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi	45
3.1.2 Visi Dan Misi Koperasi	46
3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi	47
3.2 Keanggotaan Koperasi	51
3.3 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi.....	53
3.3.1 Keadaan Permodalan Koperasi.....	54
3.3.2 Kondisi Keuangan koperasi	56
3.3.3 Implementasi JatiDiri Koperasi.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Identitas Reponden.....	67
4.2 Kualitas Pelayanan Karyawan Koperasi.....	67
4.3 Partisipasi Anggota Koperasi.....	76
4.4 Upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota Sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan karyawan	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Simpulan	83
5.2 Saran-Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota Yang Aktif Bertransaksi Tahun 2019-2023.....	6
Tabel 1.2	Rekapitulasi Realisasi dan Rencana Pendapatan KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2019 – 2023.....	7
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan.....	34
Tabel 2.2	Jumlah jawaban indikator pelayanan Karyawan.....	38
Tabel 2.3	Rekapitulasi Distribusi Jawaban pelayanan Karyawan	39
Tabel 2.4	Jumlah jawaban indikator Partisipasi Anggota.....	41
Tabel 2.5	Rekapitulasi distribusi jawaban partisipasi anggota.....	41
Tabel 3.1	Perkembangan Jumlah Anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2019-2023.....	52
Tabel 3.2	Keadaan Permodalan Koperasi KRPI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2019-2023.....	55
Tabel 3.3	Rasio Likuiditas KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2019-2023.....	57
Tabel 3.4	Perkembangan Solvanilitas KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2019-2023.....	59
Tabel 3.5	Perkembangan Rentabilitas KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2019-2023.....	60
Tabel 3.6	Implementasi Definisi di Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	62
Tabel 3.7	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	63
Tabel 3.8	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	64
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan.....	67
Tabel 4.2	Tanggapan Anggota Terhadap Penampilan karyawan.....	68
Tabel 4.3	Tanggapan Anggota Terhadap Keramahan Karyawan Dalam Melayani Anggota.....	69
Tabel 4.4	Tanggapan Anggota Terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan karyawan.....	70
Tabel 4.5	Tanggapan Anggota Terhadap karyawan selalu menyelesaikan pelayanan sesuai dijanjikan.....	70
Tabel 4.6	Tanggapan Anggota Terhadap kecepatan karyawan melayani anggota.....	71
Tabel 4.7	Tanggapan Anggota Terhadap kesediaan karyawan menangani Keluhan	72
Tabel 4.8	Tanggapan Anggota Terhadap Kejujuran Karyawan.....	72
Tabel 4.9	Tanggapan Anggota Terhadap Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaann.....	73
Tabel 4.10	Tanggapan Mengenai kepaahaman karyawan akan kebutuhan...	74

Tabel 4.11	Tanggapan Mengenai kemampuan karyawan memberikan Perhatian kepada Anggota.....	74
Tabel 4.12	Rekapitulasi Variabel kualitas pelayanan karyawan	75
Tabel 4.13	Tanggapan Mengenai pembayaran simpanan sukarela.....	76
Tabel 4.14	Tanggapan Ketepatan Waktu Dalam Mengembalikan Pinjaman.....	77
Tabel 4.15	Tanggapan Anggota mengenai frekuensi meminjam	78
Tabel 4.16	Tanggapan anggota mengenai jumlah pinjaman.....	78
Tabel 4.17	Tanggapan anggota mengenai Kesesuaian jumlah pinjaman dengan Kebutuhan.....	79
Tabel 4.18	Rekapitulasi variabel partisipasi anggota.....	79
Tabel 4.19	Rekapitulasi kualitas pelayanan dan partisipasi anggota.....	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.3	Struktur Organisasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	47
--------------	---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner Penelitian.....	87
------------------------------------	----

