

**HUBUNGAN KUALITAS KARYAWAN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN DAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi kasus pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi
(KPPP) Jawa Barat)

Disusun Oleh :

MUKHOLISH NUR FUAD

C1210158

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

**HUBUNGAN KUALITAS KARYAWAN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN DAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi kasus pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi
(KPPP) Jawa Barat)

Disusun Oleh :

MUKHOLISH NUR FUAD

C1210158

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing:

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.

Farida, SP., M.I.Kom.



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Hubungan Kualitas Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan
Dan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai
Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat)

Nama : Mukholish Nur Fuad

Nomor Pokok : C1210158

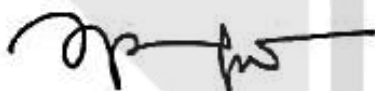
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi: Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan mengesahkan,

Pembimbing I



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.

Pembimbing II



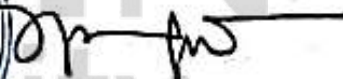
Farida, SP., M.I.Kom.

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si.



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul **"Hubungan Kualitas Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Dan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan"** Adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir laporan skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, Agustus 2025



Mukholish Nur Fuad
C1210158

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di kota Bandung pada 11 September 2003. Sebagai anak ke dua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Murtija dan Ibu Umi Wakhidah. Pendidikan Menengah Atas (SMA) ditempuh di MAS Ar-Rosyidiyah Bandung, dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021, penulis diterima sebagai mahasiswa program studi S-1 di Program Studi Manajemen Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang sekarang telah menjadi Universitas Koperasi Indonesia.

Selama mengikuti program S-1 Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia, penulis aktif dalam beberapa kegiatan mahasiswa, diantaranya:

1. Anggota Divisi Advokasi Kesejahteraan Mahasiswa di Himpunan Mahasiswa Manajemen periode 2023-2024
2. Kepala Divisi Manajerial Ikopin Football Club (IFC) periode 2024-2025
3. Anggota Divisi Kewirausahaan Komunitas Generasi Baru Indonesia (GenBI) periode 2024-2025.

ABSTRACT

MUKHOLISH NUR FUAD. 2025. *The Relationship Between Employee Quality in Providing Services and Member Participation as Customers.: A Case Study on the Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, under the guidance of Ami Purnamawati and Farida.*

Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat is a cooperative that has two business units: Simpan Pinjam, Niaga Barang. The problem faced by the Trading Unit is the low participation of cooperative members in shopping at the trading unit, which is caused by the quality of service provided by the employees.

The purpose of this research is to obtain an overview of employee service quality, member participation, and the extent of the relationship between the two. This research uses a problem approach with management, service, and cooperatives theories.

The method used in this research is a case study. Data obtained through questionnaires, interviews, observations, and literature studies are analyzed descriptively and statistically. The Spearman Rank correlation test is used to determine the relationship between variables, while descriptive analysis of the questionnaire is used to identify service quality indicators that need to be maintained and improved by the cooperative.

The results show that there is a significant and very strong relationship between employee service quality and member participation as customers. The service indicator that needs the most attention and improvement based on the identification results is in the employee service mentality aspect.

Keywords: Service Quality, Member Participation, Cooperative.

ABSTRAK

MUKHOLISH NUR FUAD. 2025. Hubungan Kualitas Karyawan dalam memberikan pelayanan dan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi Kasus Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, dibawah bimbingan Ami Purnamawati dan Farida

Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat merupakan Koperasi pegawai yang memiliki dua unit usaha yaitu simpan pinjam dan niaga barang. Permasalahan yang dihadapi Unit Niaga Barang yaitu rendahnya partisipasi anggota koperasi dalam berbelanja di unit niaga barang yang disebabkan karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kualitas pelayanan karyawan, partisipasi anggota, serta seberapa besar hubungan antara keduanya, penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan teori-teori manajemen, pelayanan dan perkoperasian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data yang diperoleh melalui kuisioner, wawancara, observasi, dan studi Pustaka dianalisis secara deskriptif dan statistik. Uji korelasi Rank Spearman digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel, sementara analisis deskriptif terhadap kuisioner digunakan untuk mengidentifikasi indikator-indikator kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan oleh koperasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan sangat erat antara kualitas pelayanan karyawan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Indikator pelayanan yang paling perlu diperhatikan dan ditingkatkan berdasarkan hasil identifikasi berada pada aspek Mentalitas Melayani karyawan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“HUBUNGAN KUALITAS KARYAWAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia.

Dengan segala keterbatasan dan tantangan yang dihadapi, penulis senantiasa berdoa dan memohon kekuatan kepada Allah SWT. agar diberi kemudahan dalam setiap langkah. Rasa syukur yang mendalam selalu mengiringi proses penyusunan skripsi ini, sebagai bukti bahwa setiap usaha yang disertai doa dan keyakinan akan membuahkan hasil. Semoga segala upaya yang telah dilakukan menjadi amal kebaikan dan kebermanfaatan bagi diri penulis dan orang lain.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang senantiasa selalu ada mendukung anaknya. Bapak dan Ibu yang selalu berjuang lahir dan batin demi penulis, memberikan semangat dan selalu memberikan doa yang terbaik untuk penulis.

2. Yang terhormat, Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Yang terhormat, Farida, SP., M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, saran dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Drs. H. Shofwan Azhar S, M.SC selaku dosen penelaah koperasi
5. Yang terhormat, Ir. HJ. Nanik Risnawati, MS selaku dosen penelaah konsentrasi
6. Yang terhormat seluruh civitas akademik Universitas Koperasi Indonesia.
7. Yang terhormat, seluruh pengurus, pengawas dan karyawan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat.
8. Bank Indonesia yang telah memberikan kesempatan dan kepercayaan kepada penulis sebagai salah satu penerima beasiswa Bank Indonesia. Dukungan beasiswa ini sangat membantu dalam proses Pendidikan penulis, baik dari segi finansial maupun motivasi untuk terus berprestasi dan berkembang.
9. Himpunan Mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia, Ikopin Football club (IFC), dan GenBI yang telah menjadi tempat penulis berkembang dan terus maju selama berkuliah. Penulis sangat berterima kasih karena Hima Manajemen, IFC, dan GenBI telah memberikan banyak sekali pengalaman serta pembelajaran kepada penulis.
10. Seluruh keluarga IFC yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan tawa selama perkuliahan. Terimakasih atas kebersamaan, kerja sama, serta kenangan

indah yang telah dilalui Bersama. Semoga tali silaturahmi ini terjaga dan kita semua sukses selalu dimanapun berada.

11. Semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, saya sampaikan terimakasih atas bantuannya, doa serta dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya, dan semoga segala kebaikan bapak/ibu serta Kawan-kawan semua mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Jatinangor, Agustus 2025

Mukholish Nur Fuad

IKOPIN
University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	15
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	16
1.3.1. Maksud Penelitian.....	16
1.3.2. Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	17
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	17
1.4.2. Kegunaan Praktis	17
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	18

2.1. Pendekatan Masalah	18
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	18
2.1.2. Pendekatan Partisipasi Anggota	27
2.1.3. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	31
2.1.4. Pendekatan Kualitas Pelayanan	38
2.1.5. Kerangka Berpikir	43
2.2. Metode Penelitian	45
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	45
2.2.2. Data Yang Diperlukan (<i>Operasionalisasi Variabel</i>)	45
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya	49
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	50
2.2.5. Analisis Data	51
2.2.6. Tempat Penelitian	65
2.2.7. Jadwal Penelitian	65
BAB III KEADAAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	66
3.1. Keadaan Umum Organisasi	66
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi	66
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi	69
3.2. Anggota Koperasi	84
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	85

3.3.1. Kegiatan Usaha KPPP Jawa Barat	85
3.3.2. Permodalan KPPP Jawa Barat	87
3.3.3. Keadaan Keuangan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	89
3.4. Implementasi Jati Diri	94
3.4.1. Implementasi Definisi Koperasi Pada KPPP Jawa Barat	94
3.4.2. Implementasi Prinsip – Prinsip Koperasi Pada KPPP Jawa Barat	97
3.4.3. Implementasi Nilai – Nilai Koperasi Pada KPPP Jawa Barat	101
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	105
4.1 Identitas Responden dan Informan	105
4.2 Kualitas Pelayanan Karyawan di Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	107
4.2.1 Sikap Kerja (<i>Attitude</i>)	108
4.2.2 Kemampuan Komunikasi (<i>Communication Skill</i>)	112
4.2.3 Mentalitas Melayani (<i>Service Mindedness</i>)	115
4.2.4 Persepsi Anggota Tidak Aktif terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan di Unit Niaga Barang	121
4.3 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	123
4.3.1. Intensitas Penggunaan Produk	123

4.3.2. Kesetiaan (<i>loyalty</i>)	126
4.3.3. Kepercayaan dan Kepuasan.....	128
4.3.4. Keterlibatan dalam keputusan pembelian	130
4.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Karyawan dan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	134
4.5 Upaya Karyawan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di KPPP Jawa Barat.....	137
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	142
5.1 Simpulan.....	142
5.2 Saran – Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN	149

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Pendapatan Unit Usaha dan SHU Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat Dari Tahun 2020-2024.....	5
Tabel 1. 2	Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota yang Aktif Bertransaksi di Unit Niaga Barang tahun 2020-2024.....	9
Tabel 2. 1	Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 2. 2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Karyawan.....	52
Tabel 2. 3	Hasil Uji Validitas Partisipasi Anggota	53
Tabel 2. 4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Karyawan dan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	54
Tabel 2. 5	Tanggapan Responden Bagi Tiap Indikator Kualitas Pelayanan Karyawan	57
Tabel 2. 6	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Karyawan	58
Tabel 2. 9	Tanggapan Responden Untuk Setiap Indikator Partisipasi Anggota..	61
Tabel 2. 10	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	62
Tabel 3. 1	Perkembangan Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat Tahun 2020-2024.....	84
Tabel 3. 2	Perkembangan Modal Internal dan Eksternal KPPP Jawa Barat	88
Tabel 3. 3	Perkembangan Current Ratio Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat Tahun 2020-2024	90

Tabel 3. 4	Perkembangan Debt to Asset Ratio pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat pada tahun 2020-2024.....	91
Tabel 3. 6	Rekapitulasi Implementasi Prinsip-Prinsip di KPPP Jawa Barat.....	100
Tabel 3. 7	Rekapitulasi Implementasi Nilai-Nilai di KPPP Jawa Barat	104
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden Anggota Aktif Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	105
Tabel 4. 2	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Selalu Ramah dan Sopan.....	108
Tabel 4. 3	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Menunjukkan Sikap Peduli.....	109
Tabel 4. 4	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Menunjukkan Sikap menghargai pelanggan	110
Tabel 4. 5	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Tetap Tenang Saat Menghadapi Komplain	111
Tabel 4. 6	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Menjelaskan Informasi Produk Dengan Jelas.....	112
Tabel 4. 7	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mudah Dipahami Saat Menyampaikan Informasi.....	113
Tabel 4. 8	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Mendengarkan Pertanyaan Atau Kebutuhan Pelanggan Dengan Penuh Perhatian ...	114
Tabel 4. 9	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Menjawab Pertanyaan Pelanggan Dengan Bahasa Yang Sopan Dan Ramah	115

Tabel 4. 10 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Menawarkan	
Bantuan Secara Proaktif.....	116
Tabel 4. 11 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Cepat Tanggap	
Saat Pelanggan Mengalami Kesulitan	117
Tabel 4. 12 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Menunjukkan	
Inisiatif Dalam Mencari Solusi Atas Kendala Pelanggan.....	118
Tabel 4. 13 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Menyesuaikan	
Layanan Dengan Kebutuhan Pelanggan Secara Fleksibel.....	119
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan Dari Anggota Aktif.....	120
Tabel 4. 15 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Anggota Dalam Frekuensi	
Berbelanja Setiap Bulan.....	124
Tabel 4. 16 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Jumlah Jenis Produk	
Koperasi Yang Digunakan	125
Tabel 4. 17 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Anggota Dalam	
Konsistensi Memilih Koperasi	126
Tabel 4. 18 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Anggota Dalam	
Merekomendasikan Koperasi Ke Orang Lain.....	127
Tabel 4. 19 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Keyakinan Bahwa Produk	
Koperasi Dapat Diandalkan	128
Tabel 4. 20 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Terhadap Harga	
dan Pelayanan Toko.....	129
Tabel 4. 21 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Dalam	
Menyampaikan Kritik dan Saran.....	130

Tabel 4. 22 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Dalam Forum RAT atau Pengaduan Pelayanan	131
Tabel 4. 23 Rekapitulasi Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	132
Tabel 4. 24 Hasil Uji Rank Spearman	135



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Trendline Pendapatan Unit Usaha Niaga Barang, Unit usaha Simpan Pinjam dan SHU KPPP Jawa Barat 2020-2024	6
Gambar 1. 2 Unit Usaha Niaga Barang KPPP Jawa Barat	11
Gambar 2. 1 Perangkat Organisasi	24
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	43
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KPPP Jawa Barat	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Koperasi Yang Disarankan Peneliti	149
Lampiran 2. Kuisisioner Kualitas Pelayanan Karyawan dan Partisipasi	
Anggota.....	151
Lampiran 3. Dokumentasi	155
Lampiran 4. Identitas Responden	156
Lampiran 5. Hasil Kuisisioner	158

