

ANALISIS PELAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA

MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

Studi kasus pada Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS))

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Sendhy Akprita

C1140395

Dosen Pembimbing

Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc



IKOPIN

INSTITUT MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

Nama : SENDHY AKPRITA

Nomor Pokok : C1140395

Konsentrasi : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(DR. H. Wawan Lulus Setiawan, IR. M.sc)

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



(DR. H. Gijanto Purbo Suseno, SE. M.Sc)

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Sendhy Akprita dilahirkan di Bandung, pada tanggal 26 April 1993, anak ke-lima dari tujuh bersaudara dari keluarga (Alm) Bapak Dadang Sambas dan (Alm) Ibu Eti Sumiati. Menamatkan Pendidikan Dasar di Sekolah Dasar Negeri (SDN) Sukamenak VIII, Bandung pada tahun 2005, lulus dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) Muhammadiyah 4, Bandung pada tahun 2008, lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Marhamah Hasanah (MARHAS) pada tahun 2011.

Pada tahun 2014 penulis melanjutkan Pendidikan ke perguruan tinggi dan diterima di kampus Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) program studi S1 Manajemen, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM),

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi penulis membuat sebuah skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” (Studi kasus pada Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS)).

IKOPIN

ABSTRACT

Sendhy Akprita, Analysis of Cooperative Services in an Effort to Increase Member Satisfaction Case study at Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS), under the guidance of DR.H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc. This study aims to find out how the service of South Bandung Breeders Cooperative (KPBS).

South Bandung Breeders Cooperative (KPBS) is a type of cooperative whose business activities are engaged in the business of dairy cows. Cooperative goals will be achieved if employees have a good performance, therefore it is necessary to pay attention to cooperative services to members to meet member satisfaction.

This study aims to find out how the service of South Bandung Breeders Cooperative (KPBS) in an effort to increase member satisfaction. In this study using the method used is a case study with direct observation, interview and questionnaire techniques, which are then analyzed using a scoring system, to find out how many answers can be used then the percentage system of each respondent's answer.

Services of the South Bandung Breeders Cooperative (KPBS) scored a reality of 1803 with good criteria. meaning that the services provided by the South Bandung Breeders Cooperative (KPBS) have been good even though there are still some of the indicators that need to be improved. satisfaction of members at the South Bandung Breeders Cooperative (KPBS) got a reality score of 890 with good criteria. This means that the members are satisfied with the services provided by the members, but there needs to be an increase in order to reach the criteria very well.

Key word: Cooperative Service, Member Satisfaction

IKOPIN

RINGKASAN

Sendhy Akprita, Analisis Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Studi kasus pada Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS), di bawah bimbingan DR.H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc.

Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) adalah jenis koperasi yang kegiatan usahanya bergerak dalam bidang usaha perah susu sapi. Tujuan koperasi akan tercapai jika karyawan mempunyai kinerja yang baik, maka dari itu perlu diperhatikan pelayanan koperasi terhadap anggota untuk memenuhi kepuasan anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota. Dalam penelitian ini menggunakan Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan Teknik observasi langsung, wawancara dan pemberian angket, yang selanjutnya dianalisis dengan menggunakan sistem skoring, untuk mengetahui berapa besar jawaban yang dapat maka digunakan system presentase dari setiap jawaban responden.

Pelayanan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) mendapat skor kenyataan sebesar 1803 dengan kriteria baik. artinya pelayanan yang diberikan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) sudah baik meskipun masih ada dari beberapa indikato yang perlu ditingkatkan. kepuasan anggota pada Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) mendapatkan skor kenyataan sebesar 890 dengan kriteria baik. Artinya anggota sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh anggota namun perlu ada peningkatan lagi agar mencapai kriteria sangat baik.

Kata Kunci : Pelayanan Koperasi, Kepuasan Anggota

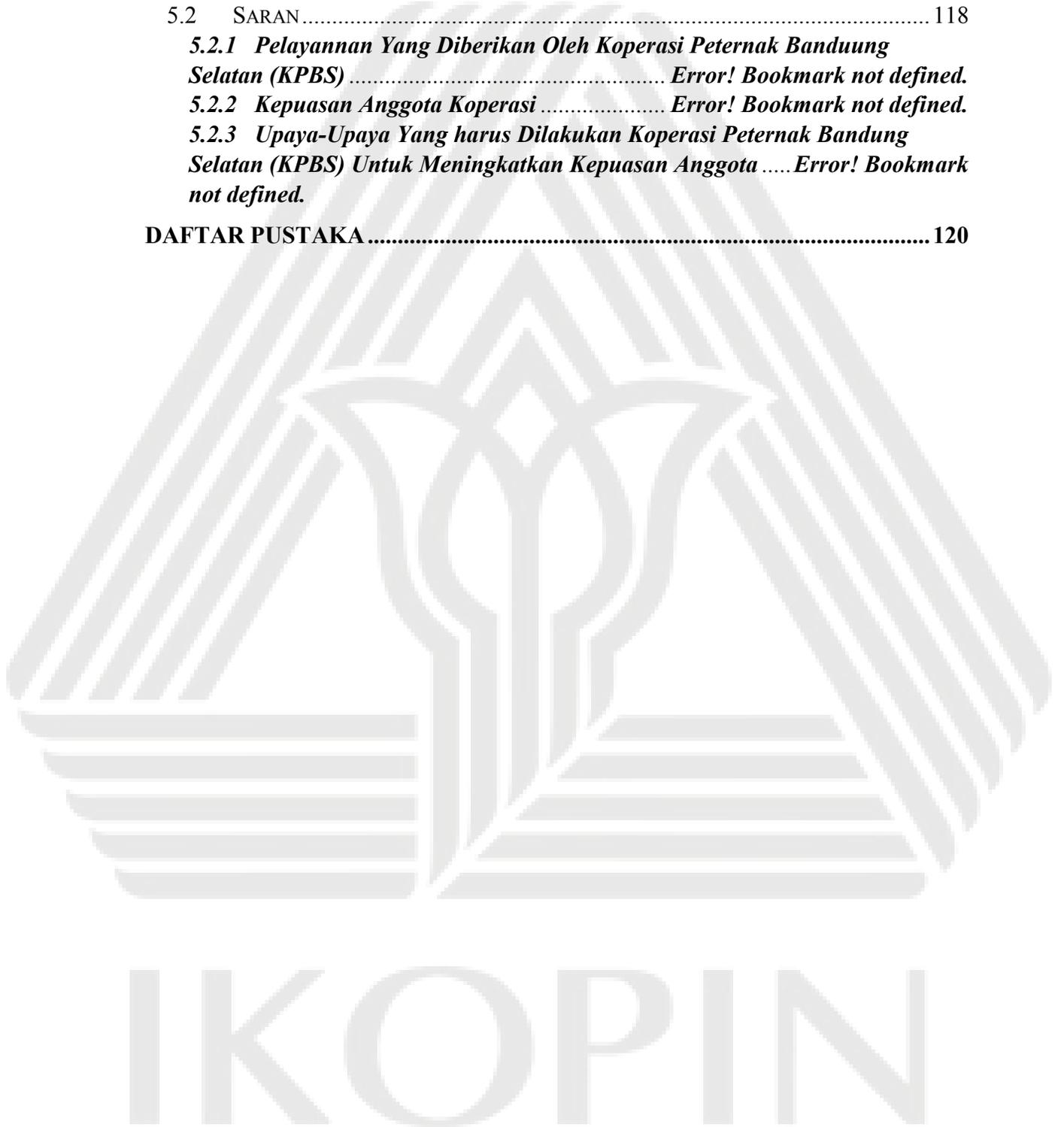
IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	I
ABSTRACT	II
RINGKASAN	III
DAFTAR ISI	IV
DAFTAR TABEL	VII
DAFTAR GAMBAR	IX
KATA PENGANTAR	X
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	5
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN	5
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN	6
1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan	6
1.4.2 Aspek Guna Laksana	6
BAB II	8
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	8
2.1 PENDEKATAN MASALAH	8
2.1.1 Pendekatan perkoperasian	8
2.1.2 Pendekatan Pelayanan	18
2.1.3 Kepuasan Anggota	24
2.2 METODE PENELITIAN	28
2.2.1 Metode yang Digunakan	28
2.2.2 Data yang Diperlukan	29
Operasionalisasi Variabel	30
2.2.3 Pengumpulan Sumber Data	32
Teknik Pengambilan Sampel	33
2.2.4 Cara Pengumpulan Data	33
2.2.5 Analisis Data	34
2.2.6 Objek dan Tempat Penelitian	40
BAB III	41

KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	41
3.1 KEADAAN UMUM ORGANISASI DAN MANAJEMEN.....	41
3.1.1 <i>Sejarah Terbentuknya KPBS Pangalengan</i>	41
3.1.2 <i>Struktur Organisasi KPBS Pangalengan</i>	44
3.1.3 <i>Keanggotaan KPBS Pangalengan</i>	52
3.1.4 <i>Unit Pelayanan dan Usaha KPBS Pangalengan</i>	56
3.2 KEADAAN WILAYAH KERJA KPBS PANGALENGAN.....	64
3.2.1 <i>Keadaan Fisik Wilayah Kerja KPBS Pangalengan</i>	65
3.3 IMPLEMENTASI JATIDIRI KOPERASI	67
3.3.1 <i>Implementasi Prinsip-prinsip KPBS Pangalengan</i>	72
3.3.2 <i>Implementasi Nilai-nilai KPBS Pangalengan</i>	78
BAB IV	83
HASIL DAN PEMBAHASAN	83
4.1 PELAKSANAAN PELAYANAN KOPERASI.....	83
4.1.1 <i>Pelaksanaan Pelayanan dalam Bentuk Fisik (Tangible)</i>	84
4.1.2 <i>Pelaksanaan Pelayanan dalam Keandalan (Reliability)</i>	88
4.1.3 <i>Pelaksanaan Pelayanan dalam Bentuk Ketanggapan (Responsiveness)</i> 93	
4.1.4 <i>Pelaksanaan Pelayanan dalam Bentuk Jaminan (Assurance)</i>	96
4.1.5 <i>Pelaksanaan Pelayanan Dalam Bentuk Empati (Empathy)</i>	100
4.2 KEPUASAN ANGGOTA.....	106
4.2.1 <i>Kualitas produk</i>	106
4.2.2 <i>Harga</i>	108
4.2.3 <i>Service Quality</i>	109
4.2.4 <i>Emotional Factor</i>	111
4.2.5 <i>Biaya dan kemudahan</i>	112
4.3 UPAYA APA SAJA YANG DILAKUKAN KOPERASI PETERNAK BANDUNG SELATAN (KPBS) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA	114
BAB V	117
SIMPULAN DAN SARAN	117
5.1 SIMPULAN	117
5.1.1 <i>Pelayanan Koperasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS)</i> Error! Bookmark not defined.	
5.1.2 <i>Kepuasan anggota Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS)..</i> Error! <i>Bookmark not defined.</i>	
5.1.3 <i>Upaya-upaya yang dilakukan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) untuk meningkatkan kepuasan anggota</i> Error! Bookmark not defined.	

5.2	SARAN.....	118
5.2.1	<i>Pelayanan Yang Diberikan Oleh Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS)</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.2.2	<i>Kepuasan Anggota Koperasi</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
5.2.3	<i>Upaya-Upaya Yang harus Dilakukan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) Untuk Meningkatkan Kepuasan Anggota</i>	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
	DAFTAR PUSTAKA.....	120



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Peternak Bandung Selatan Tahun 2012-2017	3
Tabel 2.1	Sasaran dan Manfaat Service Excellence	23
Tabel 2.2.	Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 2.3	Tanggapan Responden Bagi Tiap Indikator pelayanan	37
Tabel 2.4	Rekapitulasi Nilai Dari Variabel Pelayanan	37
Tabel 2.5	Tanggapan Responden Dari Harapan Anggota	39
Tabel 2.6.	Rekapitulasi Nilai Dari Variabel harapan anggota	39
Tabel 2.7	Jadwal Penelitian	40
Tabel 3.1	Perkembangan Jumlah Anggota KPBS Pangalengan Tahun 2012-2017	52
Tabel 3.2	Perkembangan Struktur Modal KPBS Pangalengan Tahun 2012-2017	62
Tabel 3.3	Komda/TPK dan Jumlah Kelompok KPBS Pangalengan	64
Tabel 3.4	Letak Geografis, Topografi dan Ketinggian Wilayah diatas Permukaan Laut Kecamatan Pangalengan	65
Tabel 3.5	Jumlah Penduduk Wilayah Kerja KPBS Pangalengan	66
Tabel 3.6	Sebaran Penduduk Menurut Mata Pencaharian di Wilayah Kerja KPBS	67
Tabel 3.7	Kinerja Koperasi Berdasarkan Indikator Jatidiri Koperasi	69
Tabel 3.8	Kinerja Koperasi Berdasarkan Indikator Daya Saing Koperasi	70
Tabel 3.9	Jumlah Anggota Hadir Pada Pelaksanaan Rapat Akhir Tahun (RAT)	73
Tabel 4.1.	Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan dan Kebersihan Ruangan Serta Fasilitas-Fasilitas Penunjang Lainnya	85
Tabel 4.2	Tanggapan Responden Tentang Peralatan dan Teknologi Modern	87
Tabel 4.3	Tanggapan Responden Tentang Penampilan dan Kerapihan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggota	88
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Tentang Kecepatan pemberian pelayanan kepada anggota dalam kegiatan transaksi	89
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Pelayanan yang Diberikan Karyawan Kepada Anggota	91
Tabel 4.6	Kemampuan Karyawan dalam Menanggapi Keluhan yang Disampaikan oleh Anggota	92
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Tentang Kesediaan Karyawan dalam Menanggapi Keluhan yang Disampaikan oleh Anggota	93
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Tentang Kesediaan Karyawan dalam Memberikan Informasi-informasi yang Dibutuhkan oleh Anggota	94
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Tentang Layanan Kepada Anggota Dilakukan dengan Cepat dan Tepat	95

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Keamanan Anggota Dalam Melakukan Transaksi di Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS)	97
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Kejujuran karyawan Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS)	98
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan dan Pemahaman Karyawan Terhadap Pertanyaan-pertanyaan Dari Anggota	99
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Karyawan dalam Memahami Kebutuhan Anggota.....	100
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Tentang Jam Kerja yang Sesuai dan Nyaman Bagi Anggota.....	102
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Tentang Kemampuan dalam Berhubungan Secara interaktif dengan anggota.....	103
4.1.6 Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Koperasi	104
Tabel 4.16 Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Koperasi.....	104
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Tentang Anggota Puas Apabila Mendapatkan Kualitas Produk Baik.	106
Tabel 4.18 Untuk anggota yang sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan.....	108
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan	110
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Tentang Pelanggan Akan Merasa Puas Karena Adanya Emotional Value Yang Diberikan Oleh Brand Dari Produk.....	111
Tabel 4.21 Pelanggan Akan Semakin Puas Apabila Relative Mudah, Nyaman, dan Efisien	113
Tabel 4.22 Tabel Rekapitulasi Kepuasan Anggota.....	113
Tabel Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Koperasi	125
Tabel 4.22 Tabel Rekapitulasi Kepuasan Anggota.....	127

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2.1 Peran Timbal Balik Antara Dimensi- dimensi Koperasi.....</i>	<i>14</i>
<i>Gambar 2.2 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio- Ekonomi Sumber: Alfred Hanel (2005:42).....</i>	<i>19</i>
<i>Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPBS Pangalengan</i>	<i>52</i>
<i>Gambar 3.1 Profil Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS).....</i>	<i>49</i>
<i>Gambar 3.2 Struktur Organisasi KPBS Pangalengan</i>	<i>50</i>
<i>Gambar 3.3 Penyuluhan koperasi kepada anggota.....</i>	<i>64</i>
<i>Gambar 3.4 ICA Grid Model Koperasi</i>	<i>76</i>
<i>Gambar 3.5 Daftar hadir rapat anggota</i>	<i>79</i>
<i>Gambar 3.6 Pendidikan Perkoperasian</i>	<i>82</i>
<i>Gambar 4.1 Pelayanan Koperasi terhadap anggota.....</i>	<i>88</i>
<i>Gambar 4.2 Ruangan Koperasi</i>	<i>91</i>
<i>Gambar 4.3 Produk Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS).....</i>	<i>112</i>
<i>Gambar 4.4 Harga Jual Produk.....</i>	<i>114</i>

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatu.

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ANALISIS PELAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA”, Studi Kasus Pada Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS).

Adapun maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan petunjuk dan saran demi kesempurnaan penelitian lebih lanjut.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak DR. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M. Sc, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan begitu sabar dalam memberikan arahan, bimbingan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Ir. H. Dadi Nurpadi, MP sebagai Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Bapak DR. Maman Suratman, Drs., MS selaku Dosen Penelaah Jurusan yang telah memberikan arahan, bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Dandan Irawan SE., M. Sc selaku dosen wali yang telah banyak membantu penulis selama proses perkuliahan, terima kasih atas segala perhatian, dukungan dan waktunya.
5. Bapak Dr. H. Giyanto Purbo, M. Sc, selaku Direktur Program Studi yang membantu atas kelancaran penelitian ini dalam pengesahan perizinan dan birokrasi selama penulis mengerjakan skripsi ini.
6. Kementerian Koperasi, terimakasih tak terhingga penulis ucapkan karena telah memberikan kesempatan untuk dapat melanjutkan pendidikan saya di jenjang S1 di Institut Koperasi Indonesia.
7. Bapak Prof. DR. Ir. H. (HC) Burhanuddin Abdullah, MA, selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

8. Bapak/Ibu dosen pengajar yang telah banyak membimbing penulis selama mengikuti perkuliahan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan seluruh staf Sekretariat Prodi S1 Manajemen.
9. Manajer, Pengurus, pengawas serta karyawan terutama anggota Koperasi Peternak Bandung Selatan (KPBS) yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melakukan penelitian di tempat kerjanya.
10. Ayahanda dan ibunda tercinta dan tersayang Dadang Sambas dan Eti Sumiati yang mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang. Penulis Sangat bersyukur memiliki kedua orang tua yang sangat hebat. Penulis berharap kedua orang tua penulis bangga dengan apa yang sudah penulis raih hingga saat ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan orang tua penulis dengan berlipat-lipat kebaikan di akhirat dan Syurga-Nya. Aamiin Yaa Rabbal Alamiin.
11. Ibu yang penulis anggap sebagai ibu penulis sendiri, Ibu Nina Siti Nurhasanah sebagai motivasi terbesar untuk menyelesaikan kuliah hingga sampai ketahap penyelesaian skripsi ini, terimakasih banyak, atas segala suport, perhatian dan doa terbaik di antara yang terbaik yang telah diberikan kepada penulis. Penulis sangat merasa bersyukur memiliki orang tua angkat yang begitu tangguh, karena dengan segala kelebihannya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. semoga Allah mencatat dan membalas dengan berlipat-lipat kebaikan. Aamiin Yaa Rabbal Alamiin.

12. Seseorang yang jadi inspirasi dan sumber motivasi dalam hidup penulis tersayang yang selalu mendampingi, memberi semangat, perhatian, serta bantuan tanpa henti, dan juga telah menjadi pendengar setia. Penulis ucapkan terimakasih banyak kepada Zahratul Fauziyya Nada.
13. Sahabat seperjuangan yang terbaik Agung Ramdani, Arif Supriatna, Gugun Permana, terutama Intan Srikandi. Terima kasih atas segala kebersamaan dan kebaikan yang takternilai harganya. Terimakasih telah memotivasi dan menjadi pendengar yang baik. Semoga tawa kebersamaan tidak hanya sampai disini.
14. Teman-teman mahasiswa IKOPIN yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas pengalaman berharga di kampus seribu tangga.
15. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyusunan proses skripsi ini. Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta balasan yang berlipat ganda kepada semua yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulispada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Jatinangor, 10 Juli 2018



IKOPIN