

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan
Karyawan (KKMK) “Kamola” Majalaya Kabupaten Bandung)

Disusun Oleh :

Isya Hana Aulia
C1200035

SKRIPSI

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

Dosen Pembimbing : Drs. H. Dindin Burhanudin, M.Sc



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (*Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola Majalaya Kab. Bandung*)

Nama : Isya Hana Aulia

NRP : C1200035

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing



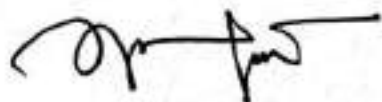
Drs. H. Dindin Burhanudin, M.Sc.

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Isya Hana Aulia, Penulis dilahirkan di Banyumas pada tanggal 17 Maret 2002 sebagai anak ke-1 dari pasangan Bapak Agus dan Ibu Sutinah. Adapun Riwayat Pendidikan yang di tempuh pada, tahun 2014 menyelesaikan Pendidikan di SDN Bangkir, 2017 Menyelesaikan Pendidikan di SMPN 1 Cimanggung, 2020 menyelesaikan Pendidikan di SMA Guna Cipta, Dan pada tahun 2020 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia, lalu pada tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia di Jatinangor, Jawa Barat. Pada masa perkuliahan, peneliti aktif dalam kegiatan kemahasiswaan, yaitu Entrepreneur Business Center pada tahun 2020-2023 sebagai anggota EBC.



ABSTRACT

Isya Hana Aulia, 2024. *Analysis of Service Quality in Efforts to Increase Member Participation as Customers, Case Study on the Kamola Majalaya Employees and Former Employees Consumer Cooperative (KKMK), Under the Guidance of H Dindin Burhanudin.*

In the last five years, there has been a decline in the number of members participating in the Trading Unit of the Kamola Majalaya Employees and Former Employees Consumer Cooperative (KKMK), This decline is attributed to the inadequate quality of service provided by the Trading Unit and the insufficient product variety, which has negatively impacted member participation in transactional activities.

The purpose of this research is to examine the implementation of service quality in the Trading Unit of Cooperative KKMK Kamola Majalaya, assess the level of member participation in the Trading Unit of Cooperative KKMK Kamola Majalaya, understand member expectations regarding the service quality provided by the Trading Unit of Cooperative KKMK Kamola Majalaya, and identify the efforts made by Cooperative KKMK Kamola to enhance member welfare through improved service quality in the Trading Unit.

The research method employed is a case study, with data analysis designed using a Likert scale and scoring technique.

Based on the research results, the service quality received by respondents yielded a median score of 228, indicating that the perception of service quality is at a fairly good level. Meanwhile, member expectations regarding service quality obtained a median score of 307. This discrepancy suggests that member expectations are higher than the currently perceived service quality, indicating that the decline in member participation is due to insufficient service quality. Therefore, Kamola Majalaya Employees and Former Employees Consumer Cooperative (KKMK), needs to enhance member participation by improving elements of service quality based on the results of the Cartesian diagram.

Keywords: Service Quality, Member Participation Customers, Cooperative

ABSTRAK

Isya Hana Aulia, 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola Majalaya, Dibawah bimbingan **H Dindin Burhanudin.**

Dalam lima tahun terakhir yaitu terjadi turunnya jumlah anggota yang berpartisipasi pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola Majalaya, hal ini disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Unit Usaha Perdagangan, dan kelengkapan produk yang dirasa masih kurang memadai, sehingga mempegaruhi partisipasi anggota dalam kegiatan bertransaksi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Kualitas Pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya, tingkat Partisipasi anggota pada Unit Usaha Perdagangan di Koperasi KKMK Kamola Majalaya, Harapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya, dan Upaya yang dilakukan koperasi KKMK Kamola melalui kualitas pelayanan untuk kesejahteraan anggotanya pada Unit Usaha Perdagangan.

Metode yang digunakan dalam penlitian ini yaitu metode studi kasus, rancangan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert dengan teknik skoring.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang diterima oleh responden menunjukkan nilai median sebesar 228. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan terhadap kualitas pelayanan berada pada tingkat yang cukup baik. Sementara itu, harapan anggota mengenai kualitas pelayanan memperoleh nilai median sebesar 307. Perbedaan ini menunjukkan bahwa harapan anggota lebih tinggi dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan saat ini, yang mengindikasikan bahwa penurunan partisipasi anggota disebabkan oleh kualitas pelayanan yang belum memadai. Oleh karena itu, Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola Majalaya perlu meningkatkan partisipasi anggota dengan memperbaiki unsur-unsur kualitas pelayanan berdasarkan hasil diagram kartesius.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Koperasi

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim,

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** pada Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola Majalaya Kab. Bandung.

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.

Oleh karena itu dengan ketulusan hati, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan hormat kepada :

1. Yang terhormat Drs. H. Dindin Burhanudin, M.Sc selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberika arahan, bimbingan dan saran selama proses penulisan skripsi.

2. Yang terhormat Jaka Sudewa, SE., MM selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan nasihat untuk penelitian ini.
3. Yang terhormat IR. Hj. Nanik Risnawati, M.Si selaku penelaah koperasi yang telah memberikan masukan, saran, arahan dan nasihat untuk penelitian ini.
4. Yang terhormat Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat Dr. Heri Nugraha, Se., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat seluruh Bapak/Ibu Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, serta seluruh civitas Akademik Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu kelancaran jalannya kegiatan perkuliahan bagi setiap mahasiswa/i khususnya kepada penulis.
7. Seluruh pengurus dan karyawan di Koperasi KKMK Kamola Majalaya yang telah membantu dalam pengumpulan data dan telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada penulis.
8. Orang tua tercinta yang telah memberi semangat, dukungan dan doa dalam segala hal apapun.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang selalu memberikan support, motivasi dan selalu ada serta berjuang bersama sampai pengerjaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membaca.



Sumedang, Juli 2024

Isya Hana Aulia

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	14
2.1 Pendekatan Masalah	14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	14
2.1.2 Pendekatan Koperasi Konsumen.....	25
2.1.3 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	28
2.1.4 Pendekatan Manajemen Bisnis	33

2.1.5	Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	36
2.2	Metode Penelitian	40
2.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan	40
2.2.2	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	40
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	43
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	45
2.2.5	Analisis Data	46
2.2.6	Tempat Penelitian.....	55
2.2.7	Jadwal Penelitian.....	55
BAB III	KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	56
3.1	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen KKM Kamola.....	56
3.1.1	Sejarah Terbentuknya KKM Kamola.....	56
3.1.2	Identitas Koperasi KKM Kamola Majalaya.....	57
3.1.3	Struktur Organisasi Koperasi KKM Kamola	58
3.2	Keanggotaan Koperasi Konsumen KKM Kamola.....	68
3.3	Kegiatan Usaha Koperasi KKM Kamola Majalaya	70
3.3.1	Kegiatan Unit Usaha Koperasi KKM Kamola.....	70
3.3.2	Permodalan Koperasi KKM Kamola	72
3.3.3	Keadaan Keuangan Koperasi KKM Kamola Majalaya	73
3.3.4	Sisa Hasil Usaha (SHU).....	78
3.4	Implementasi Jatidiri Koperasi	79
3.4.1	Implementasi Definisi Koperasi.....	79
3.4.2	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KKM Kamola	81
3.4.3	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi di KKM Kamola	86

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	94
4.1 Identitas Responden dan Informan.....	94
4.2 Pelaksanaan Kualitas Pelayanan yang dilakukan Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya.....	95
4.3 Partisipasi Anggota di Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya	119
4.4 Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Dilakukan Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya	121
4.5 Upaya apa saja yang harus dilakukan untuk anggota dalam meningkatkan partisipasi melalui kualitas pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi KKMK Kamola Majalaya.....	140
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	143
5.1 Simpulan.....	143
5.2 Saran-Saran	144
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN.....	150