

ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga di Koperasi Pegawai Pemerintah Kota
Bandung)

Disusun Oleh:

CHUMSIYATI

C1200005

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing

Dr. H. Indra Fahmi, M.Si



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga di Koperasi Pegawai
Pemerintah Kota Bandung)

Nama Mahasiswa : Chumsiyati

Nomor Pokok : C1200005

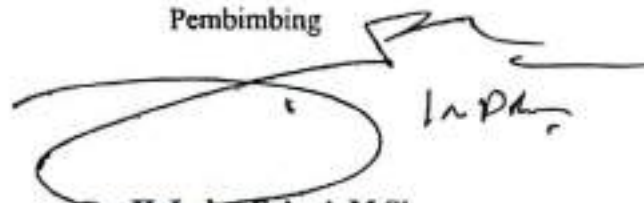
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing



Dr. H. Indra Fahmi, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Kema Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., 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 “Analisis Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung)” 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 di bagian akhir laporan skripsi ini.

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

Jatinangor, 13 Oktober 2024

Chumsiyati

C1200005

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kebumen pada tanggal 8 Februari 2000 dan merupakan anak kelima dari pasangan Bapak Samingun dan Ibu Muktaromah.

Penulis menempuh pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 2 Sidoluhur dan lulus pada tahun 2013, selanjutnya penulis menempuh pendidikan menengah di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Ambal dan lulus pada tahun 2016, dan selanjutnya penulis menempuh pendidikan atas di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Jawa Tengah di Pati dan lulus pada tahun 2019. Kemudian pada tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan ke Universitas Koperasi Indonesia sebagai Mahasiswi Konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Beberapa organisasi yang pernah diikuti penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia antara lain:

1. Anggota Divisi OD (Organisation Development) di EBC (Entrepreneur Business Center) periode 2020-2022
2. Koor divisi GA (General Affair) di EBC (Entrepreneur Business Center) periode 2022/2023.
3. Anggota Divisi Koperasi di GENBI (Generasi Baru Indonesia) periode 2023/2024.

ABSTRACT

CHUMSIYATI, 2024. *Analysis of Excellent Service in Umpaya Increasing Member Participation as Customers (Case Study at the Bandung City Government Employee Cooperative Commercial Business Unit). Under the guidance of H.Indra Fahmi.*

This research originated from the decline in member participation in the commercial business unit so that sales turnover also experienced a significant decline, namely as much as 67.21%. The commercial business unit is one of the cooperative businesses whose activities provide goods for the daily needs of members. One of the causes of declining member participation is indicated due to insufficient service in handling member complaints.

Referring to this, the author is interested in knowing how the quality of excellent service in the Bandung City Government Employee Cooperative and how member participation in the cooperative is. So that later efforts can be made to increase the participation of its members.

The research method used is descriptive quantitative supported by qualitative data to strengthen the analysis to be carried out. Data collection was obtained through respondents, informants and institutions, with a series of data collection, data processing, presentation of information and interpretation of the information. In addition, questionnaires were distributed to 83 members of the cooperative using a convenience sampling technique.

The results showed that the application of excellent service at KPKB was classified into the good category, so it is hoped that the cooperative can maintain and be able to renew its performance so that the application of excellent service to KPKB members becomes very good. Then for the results of the interests or expectations of KPKB members regarding excellent service, which is classified as important. For member participation in the commercial business unit is still relatively low. And for the efforts that management must make to improve excellent service, it has been put into a Cartesian diagram. Where the results of indicators that must be prioritized to be done by the cooperative are the speed of employees in serving members, the speed in handling member complaints, and warranty / compensation for defective products.

Keywords: Excellent Service, Member Participation, Cooperative

ABSTRAK

CHUMSIYATI, 2024. Analisis Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung). Di bawah bimbingan **H. Indra Fahmi.**

Penelitian ini berawal dari menurunnya partisipasi anggota di unit usaha niaga sehingga omzet penjualan juga mengalami penurunan yang signifikan yaitu sebanyak 67,21%. Unit usaha niaga merupakan salah satu usaha koperasi yang kegiatannya menyediakan barang-barang kebutuhan anggota sehari-hari. Salah satu penyebab menurunnya partisipasi anggota diindikasikan karena pelayanan yang kurang dalam penanganan keluhan anggota.

Mengacu pada hal tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan prima di Koperasi Pegawai Pemerintah kota Bandung dan bagaimana pula partisipasi anggota di koperasi tersebut. Sehingga nantinya dapat dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan partisipasi anggotanya.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif yang didukung dengan data kualitatif untuk memperkuat analisis yang akan dilakukan. Pengumpulan data diperoleh melalui responden, informan, dan lembaga, dengan rangkaian pengumpulan data, pengolahan data, menyajikan informasi dan menginterpretasikan informasi tersebut. Turut pula menyebarkan kuesioner kepada 83 anggota koperasi dengan teknik sampling insidental.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di KPKB tergolong ke dalam kategori baik, sehingga diharapkan koperasi dapat mempertahankan dan dapat memperbaharui kinerjanya agar penerapan pelayanan prima kepada anggota KPKB menjadi sangat baik. Kemudian untuk hasil kepentingan atau harapan anggota KPKB tentang pelayanan prima yaitu tergolong penting. Untuk partisipasi anggota di unit usaha niaga masih tergolong rendah. Dan untuk upaya-upaya yang harus dilakukan manajemen untuk meningkatkan pelayanan prima telah dipetakan ke dalam diagram cartesius. Dimana hasil indikator yang harus diprioritaskan untuk dikerjakan oleh koperasi yaitu kecepatan karyawan dalam melayani anggota, kecepatan dalam menangani keluhan anggota, dan garansi/ganti rugi produk yang cacat.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Partisipasi Anggota, Koperasi*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, atas berkat, rahmat dan perlindungan-Nya kepada kita semua. Sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “ANALISI PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN” (Studi Kasus Pada Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung). Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Pada kesempatan yang berbahagia ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada kedua orang tua tercinta Bapak Samingun dan Ibu Muktaromah yang penuh kasih sayang telah memberikan do'a dengan tulus ikhlas, memberi dukungan moril dan materil yang tiada ternilai harganya, hingga saat ini penulis mampu melanjutkan studi Pendidikan di jenjang S1 Manajemen.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama ini sampai dengan menyelesaikan skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan dan motivasinya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran dalam

penelitian skripsi ini. Serta selaku Ketua Program Studi S1 manajemen Universitas Koperasi Indonesia.

3. Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
4. Dr. Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen wali yang telah memberikan nasihat dan motivasi selama penulis kuliah di Universitas Koperasi Indonesia.
5. Prof. Dr. Ir. Agus Pakpahan M.S. Selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
6. Hj. Endang Wahyuningsih, SE., M.Ti. selaku sekretaris Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
7. Seluruh staf pengajar Universitas Koperasi Indonesia, khususnya konsentrasi manajemen pemasaran, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia.
8. Pengurus dan karyawan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung yang sudah membantu penulis, khususnya kepada Bapak Rosidi, Ibu Ela, Ibu Ria, yang telah banyak membantu memberikan data dan informasi yang penulis butuhkan terkait objek penelitian, sukses selalu untuk KPKB.
9. Kakak-kakakku (Mas Khamid, Mas Yudi, Mba Umi, Mba Asma) dan adik-adikku (Rodiyah, Ghonimah, Maulid) terimakasih atas do'a dan semangatnya, sampai terselesaikannya skripsi ini.

10. Muhammad Safi'i Anshori, sebagai partner saya, terimakasih telah menjadi sosok pendamping dalam segala hal, menjadi tempat berkeluh kesah dan menjadi Support System penulis dalam menyelesaikan tugas akhir. Terimakasih atas waktu, do'a dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Fuji Paujiah Fatmawati, Aldania Putri dan Maria Ephifania Ina Buka, teman seperjuangan dalam segala hal, selalu memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah saya terutama di akhir-akhir semester ini. Terimakasih sudah bertahan bersama sejauh ini.
12. Sahabatku Fatikhatuzami Rizkia dan Erlia Novita Priandani yang tidak pernah terputus silaturahmi sampai saat ini. Terimakasih sudah saling menyemangati satu sama lain.
13. Kepada teman-teman seperjuangan Praktik Lapang Sani, Vitha, Faqih dan Bilal terimakasih sudah mau berjuang bersama dan saling mengingatkan satu sama lain untuk bisa menyelesaikan kuliah tepat waktu.
14. Anak-anak manajemen pemasaran yang sudah menjadi bagian cerita perjalanan masa kuliah penulis.
15. Dan terimakasih kepada diri saya sendiri, terimakasih untuk tetap bertahan sejauh ini, telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian

yang patut dibanggakan oleh diri saya sendiri, tetap semangat karena ini adalah awal dari perjuangan kamu yang sesungguhnya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Namun dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan berbagai saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis, skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.



Jatinangor, Agustus 2024

Chumsiyati

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah.....	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	13
2.1.2 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	29
2.1.3 Pendekatan Manajemen Pemasaran	36
2.1.4 Pendekatan Bauran Ritel.....	38
2.1.5 Pendekatan Pelayanan.....	40
2.1.6 Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	41
2.1.7 Kerangka Pemikiran.....	47
2.2 Metode Penelitian.....	49
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	49
2.2.2 Data yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	49
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	51
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	52

2.2.5 Analisis Data	53
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian	59
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	59
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	60
3.1 Keadaan Umum Organisasi	60
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB)	60
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).....	62
3.2 Keanggotaan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB)	70
3.2.1 Prosedur Menjadi Anggota KPKB.....	71
3.2.2 Hak Dan Kewajiban Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.....	71
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	72
3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.....	72
3.3.2 Permodalan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	74
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi Pemerintah Kota Bandung.....	76
3.4 Implementasi Jatidiri Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).....	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	88
4.1 Identitas Responden dan Informan.....	88
4.2 Penilaian Tanggapan dan Harapan Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Prima di Unit Niaga KPKB.....	93
4.3 Partisipasi Anggota di Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	111
4.4 Upaya-Upaya Yang Dilakukan Pengurus Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota melalui Pelayanan Prima.....	113
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1 Simpulan	116
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Omzet Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2019-2023	6
Tabel 1.2 Perbandingan Penjualan Barang di Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2022 dan 2023	7
Tabel 1.3 Data Partisipasi Anggota Unit Usaha Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2019-2023	8
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel.....	50
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung 2019-2023	70
Tabel 3.2 Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Pada Tahun 2019-2023	75
Tabel 3.3 Perkembangan Modal Luar Koperasi Pemerintah Kota Bandung Tahun 2019-2023	76
Tabel 3.4 Likuiditas Koperasi Pemerintah Kota Bandung.....	77
Tabel 3.5 Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi.....	78
Tabel 3.6 Perkembangan Solvabilitas Koperasi Pemerintah Kota Bandung 2019-2023.....	79
Tabel 3.7 Pedoman Penilaian Solvabilitas Koperasi.....	79
Tabel 3.8 perkembangan Rentabilitas KPKB Tahun 2019-2023.....	80
Tabel 3.9 Pedoman Penilaian Rentabilitas Modal Sendiri Koperasi	81
Tabel 3.10 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	87

Tabel 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur	89
Tabel 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	91
Tabel 4.4 Pelaksanaan Pelayanan Prima	94
Tabel 4.5 Harapan Pelayanan Prima	103
Tabel 4.6 Rekapitulasi Skor Dan Perhitungan Median.....	107
Tabel 4.7 Frekuensi Pembelian Anggota Selama 1 Bulan.....	112
Tabel 4.8 Data Transaksi Anggota Selama 1 Bulan.....	112



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi sebagai Suatu Sistem Sosial-Ekonomi	18
Gambar 2.2 Arti Partisipasi.....	32
Gambar 2.3 Dimensi Partisipasi.....	33
Gambar 2.4 Kerangka Berfikir	48
Gambar 2.5 Diagram Cartesius.....	57
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	64
Gambar 4.1 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Gambar 4.2 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	90
Gambar 4.3 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	91
Gambar 4.4 Diagram Identitas Responden Berdasarkan Unit Kerja	92
Gambar 4.5 Diagram Cartesius Antara Tanggapan Dan Harapan Terhadap Unsur-Unsur Pelayanan Prima KPKB.....	108

IKOPIN
University

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur organisasi yang disarankan	120
Lampiran 2 Kuesioner Anggota dan Panduan Wawancara Anggota....	121
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	128
Lampiran 4 Dokumentasi Selama Penelitian.....	129
Lampiran 5 Buku RAT KPKB.....	130
Lampiran 6 Neraca Komparatif Gabungan Tahun 2019-2020.....	131
Lampiran 7 Data Belanja Setiap OPD Tahun 2023.....	134

