

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas
Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang)

Disusun oleh:

Alaric Muhammad

C1210161

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Fitriana Dewi Sumaryana, SE., MAB



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan
Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Unit Simpan
Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Kecamatan
Ganeas Kabupaten Sumedang)

Nama : Alaric Muhammad

NIM : C1210161

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing



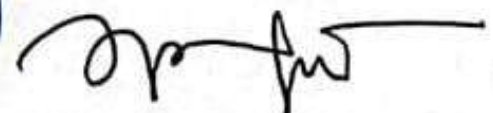
Fitriana Dewi Sumaryana, SE., MAB

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua 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 Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota**” (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Kecamatan Ganeas Kabupaten Sumedang) 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 dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir skripsi ini.

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

Jatinangor, Agustus 2025



Alarie Muhammad
CI210161

RIWAYAT HIDUP

Alaric Muhammad, kelahiran Bandung pada tanggal 6 November 2002. Putra dari pasangan Bapak Gumilar dan Ibu Tini. Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan sebagai berikut:

1. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan di SDN Sayang, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat
2. Tahun 2018 menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 2 Cileunyi, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat
3. Tahun 2021 menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri Jatinangor, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat
4. Pada tahun 2021 diterima sebagai mahasiswa di Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) kemudian pada tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University).

Pengalaman organisasi selama menjadi Mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia sebagai berikut:

1. Anggota Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Pramuka tahun 2023

ABSTRACT

Alaric Muhammad. 2025. *Analysis of Service Quality to Improve Member Participation: A Case Study of the Savings and Loan Unit at Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Sumedang, located at Jl. Raden Umar Wirahadikusumah No. 361, Ganeas District, Sumedang Regency, West Java Province. Under the supervision of Fitriana Dewi Sumaryana.*

This study is motivated by the declining level of member participation, which is presumed to be influenced by the quality of services provided. The purpose of this research is to examine the service quality of the Savings and Loan Unit of Koperasi Unit Desa Ganeas, to assess the level of member participation, and to identify efforts to improve participation through service quality enhancement.

The research method employed is descriptive quantitative, utilizing descriptive statistical analysis to illustrate each indicator of service quality and member participation. Data were collected through observation, questionnaires related to service quality and member participation, as well as literature review.

The findings indicate that members' responses toward the quality of services provided are categorized as very good. Meanwhile, expectations regarding service improvement are considered highly important. Therefore, the Savings and Loan Unit of the cooperative needs to strengthen its service quality, particularly in terms of physical evidence, reliability, and assurance, in order to meet members.

Keywords: Service Quality, Member Participation, Cooperative

IKOPIN
University

ABSTRAK

Alaric Muhammad. 2025. Analisis Kualitas Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota, Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Sumedang, yang beralamat di Jl. Raden Umar Wirahadikusumah No. 361 Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Di bawah Bimbingan Fitriana Dewi Sumaryana.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya tingkat partisipasi anggota yang diduga oleh kualitas pelayanan. tujuannya untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa Ganeas, serta tingkat partisipasi anggota, dan upaya peningkatannya melalui kualitas pelayanan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif serta menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, yang menggambarkan setiap indikator kualitas pelayanan dan partisipasi anggota koperasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner terkait kualitas pelayanan dan partisipasi anggota, serta studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa menurut tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan berada dikategori sangat baik. Sementara itu harapan terkait dengan peningkatan kualitas dapat dikatakan sangat penting, sehingga koperasi pada unit simpan pinjam perlu melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui unsur bukti fisik, kehandalan, serta jaminan agar dapat memenuhi harapan anggota.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota, Koperasi

IKOPIN
University

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan syukur selalu kita panjatkan puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT. Berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”** (Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas, Kecamatan Ganeas, Kabupaten Sumedang) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karena mengingat keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki, penulis bisa menyelesaikan laporan akhir skripsi ini dengan bimbingan yang sangat membantu dari berbagai pihak.

Di kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada kedua orang tua saya, karena berkat dukungan melalui usaha hingga doanya yang telah diberikan. Sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Fitriana Dewi Sumaryana, SE MAB selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi dengan penuh kesabaran.
2. Ibu Dra. Hj. Rosti Setiawati, M.Si selaku Dosen Penelaah Koperasi, yang telah memberikan masukan, saran dan ilmu pengetahuan tentang Perkoperasian.

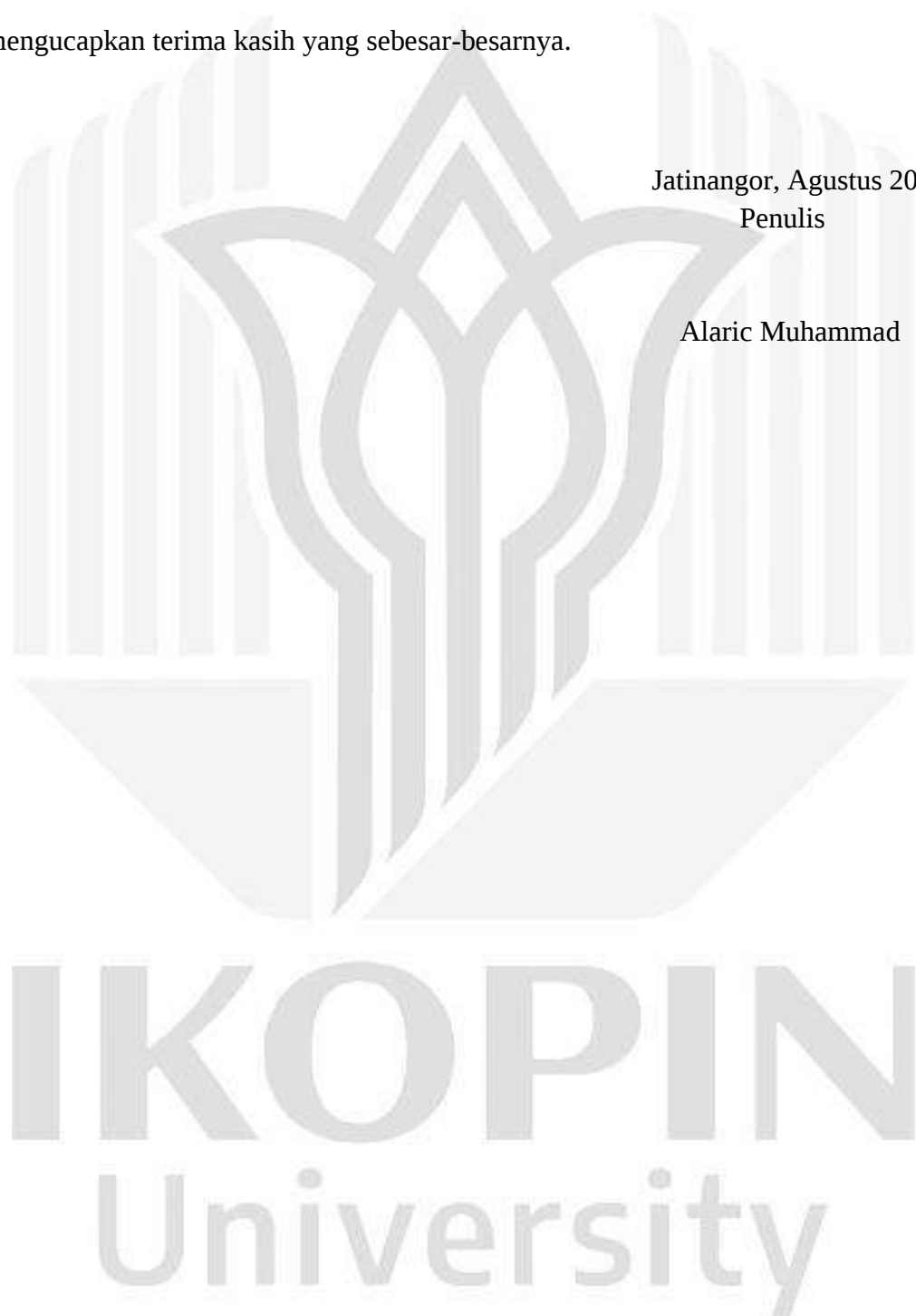
3. Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP selaku Dosen Penelaah Konsentrasi, yang telah memberikan masukan, saran dan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Bisnis.
4. Bapak Drs. H Shofwan Azhar, M.Sc selaku Dosen Wali
5. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si Selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
7. Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, MS Selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Koperasi Indonesia.
9. Seluruh Pengurus, Pengawas, dan Anggota di Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Sumedang, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas.
10. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Sarjana Manajemen yang selalu memberikan semangat dan inspirasi.
11. Teman-teman Praktik Lapang Kelompok 27 Desa Citepok
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pengerjaan skripsi ini.
13. Terima kasih kepada diri sendiri karena telah mampu menyelesaikan tugas akhir ini sampai tuntas.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga dalam penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Jatinangor, Agustus 2025

Penulis

Alaric Muhammad



IKOPIN
University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
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 Bisnis	24
2.1.3. Pendekatan Kualitas Pelayanan	29

2.1.4. Pendekatan Partisipasi Anggota.....	31
2.1.5. Penelitian Terdahulu.....	34
2.1.6. Kerangka Berpikir.....	36
2.2. Metode Penelitian.....	37
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	37
2.2.2. Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	38
2.2.3. Sumber Data Dan Cara Menentukan Sumber Data	39
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
2.2.5. Analisis Data.....	41
2.2.6. Tempat/Lokasi Penelitian	45
2.2.7. Jadwal Penelitian	45
BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN.....	46
3.1. Keadaan Umum Organisasi.....	46
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Unit Desa Ganeas.....	46
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Unit Desa Ganeas.....	47
3.2. Keanggotaan Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas	52
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas.....	53
3.3.1. Kegiatan Usaha Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas	53
3.3.2. Permodalan Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas.....	56
3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas	60
3.4.1. Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas	61
3.4.2. Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas	62

3.4.3. Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1. Identitas Responden dan Informan.....	67
4.2. Pelayanan Yang Diberikan Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas	69
4.3. Partisipasi Anggota Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas.....	74
4.4. Tanggapan Anggota Pada Pelaksanaan dan Harapan Berkaitan Dengan Pelayanan Yang diberikan Oleh Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas.....	77
4.5. Upaya Pelayanan Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa Ganeas (KUD) Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota.....	98
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	101
5.1. Simpulan.....	101
5.2. Saran-Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107

IKOPIN
University

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Tabel Perkembangan Anggota KUD Ganeas 2020-2024	5
Tabel 1. 2	Pendapatan Bidang Usaha KUD Ganeas Periode 2020 - 2024.....	6
Tabel 1. 3	Perkembangan Pendapatan Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Periode 2020-2024	7
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2. 2	Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 2. 3	Kelas Interval Harapan.....	43
Tabel 2. 4	Kelas Interval Tanggapan	43
Tabel 3. 1	Keanggotaan KUD Ganeas Tahun 2020-2024.....	52
Tabel 3.2	Perkembangan Pendapatan Unit Waserda KUD Ganeas.....	53
Tabel 3.3	Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Saprotan KUD	54
Tabel 3.4	Perkembangan Pendapatan Unit Listrik KUD Ganeas Tahun 2020-2024	55
Tabel 3.5	Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Ganeas Tahun 2020-2024	55
Tabel 3.6	Pendapatan Perkembangan unit lain-lain KUD Ganeas Tahun 2020-2024	56
Tabel 3.7	Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Tahun 2020-2024	57
Tabel 3.8	Standar Penilaian Koperasi Berprestasi	58
Tabel 3.9	Rasio Solvabilitas KUD Ganeas Tahun 2020-2024.....	60
Tabel 3.10	Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas.....	61
Tabel 3.11	Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas.....	62
Tabel 3.12	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pada Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas.....	65
Tabel 4.1	Identitas Responden Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67

Tabel 4.2	Identitas Responden Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3	Identitas Responden Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Berdasarkan Pendapatan.....	68
Tabel 4.4	Identitas Responden Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.5	Identitas Responden Unit Simpan Pinjam Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota.....	69
Tabel 4.6	Identitas Informan Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas	69
Tabel 4.7	Partisipasi Anggota Pada Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Tingkat Pemanfaatan Pelayanan	75
Tabel 4.8	Frekuensi Jumlah Pinjaman Anggota pada Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas	76
Tabel 4.9	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Fasilitas Fisik.....	77
Tabel 4.10	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Penampilan	78
Tabel 4.11	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Peralatan dan Perlengkapan.....	79
Tabel 4.12	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Sarana Komunikasi.....	79
Tabel 4.13	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Sarana Kemampuan Memberikan Pelayanan	80
Tabel 4.14	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Akurat Dalam Memberikan Pelayanan.....	81
Tabel 4.15	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Keinginan Dalam Memberikan Pelayanan	81
Tabel 4.16	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Memberikan Pelayanan Dengan Tanggap	82

Tabel 4.17	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Keterampilan Dalam Memberikan Pelayanan	83
Tabel 4.18	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Jaminan Keamanan Dalam Memberikan Pelayanan	83
Tabel 4.19	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan	84
Tabel 4.20	Tanggapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Memahami Kebutuhan Pelanggan	85
Tabel 4.21	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Fasilitas Fisik	85
Tabel 4.22	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Penampilan	86
Tabel 4.23	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Peralatan dan Perlengkapan	87
Tabel 4.24	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Sarana Komunikasi	87
Tabel 4.25	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Kemampuan Memberikan Pelayanan	88
Tabel 4.26	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Akurat Dalam Memberikan Pelayanan	89
Tabel 4.27	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Keinginan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan	89
Tabel 4.28	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Memberikan Pelayanan Dengan Tanggap	90
Tabel 4.29	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Keterampilan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan	91

Tabel 4.30	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Jaminan Keamanan Dalam Memberikan Pelayanan	91
Tabel 4.31	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Indikator Komunikasi Dalam Memberikan Pelayanan	92
Tabel 4.32	Harapan Anggota Pada Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	93
Tabel 4.33	Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan terhadap Kualitas Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas.....	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius (Jufriyanto, 2020)	44
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KUD Ganeas Sumedang	47
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius	95



IKOPIN
University

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Yang Disarankan	107
Lampiran 2 Penyebaran Kuesioner Kepada Anggota	107
Lampiran 3 Wawancara Kepada pengurus KUD Ganeas Sumedang	108
Lampiran 4 Bangunan Koperasi Unit Desa (KUD) Ganeas Sumedang	108
Lampiran 5 Ruang Pelayanan Unit Simpan Pinjam KUD Ganeas Sumedang	109
Lampiran 6 Laporan Neraca Koperasi Unit Desa Ganeas Sumedang Tahun 2020	109
Lampiran 7 Laporan Neraca Koperasi Unit Desa Ganeas Sumedang Tahun 2021	110
Lampiran 8 Laporan Neraca Koperasi Unit Desa Ganeas Sumedang 2022	110
Lampiran 9 Laporan Neraca Koperasi Unit Desa Ganeas Sumedang 2023	111
Lampiran 10 Laporan Neraca Koperasi Unit Desa Ganeas Tahun 2024	111
Lampiran 11 Kuesioner	112
Lampiran 12 Rekapitulasi Kuesioner Tanggapan	119
Lampiran 13 Rekapitulasi Kuesioner Harapan	121
Lampiran 14 Rekapitulasi Partisipasi Anggota	122

IKOPIN
University