

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL**
(Studi Kasus Pada Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli)

Disusun oleh :

Fitra Muhamad Taofik
C1180265

SKRIPSI

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

Dosen Pembimbing :
Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak.



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

RIWAYAT HIDUP



Fitra Muhamad Taofik, penulis dilahirkan di Sumedang, Jawa Barat pada 20 Januari 1999. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara yaitu putra dari Bapak Juhana dan Ibu Maya Rospita. Adapun jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut:

1. Tahun 2011 menyelesaikan pendidikan di SDN Cikuda.
2. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan di SMP PGRI 1 Jatinangor.
3. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan di SMA YADIKA Tanjungsari Sumedang.

Pada tahun 2018 penulis tercatat sebagai mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia, Program Studi S1 Manajemen, Konsentrasi Manajemen Bisnis. Selama perkuliahan penulis mengikuti kegiatan unit kemahasiswaan IVOMA (Ikatan Voli Mahasiswa IKOPIN).

ABSTRACT

FITRA MUHAMAD TAOFIK, 2023. *Analysis of Service Quality in increasing member participation using the servqual method. Case study on Cooperative Service Employee Cooperative July 12 under the guidance of Sukmahadi.*

The object of this research is the waserda KPDK 12 July unit. The problem is that less member participation is caused by poor quality of service. The study aims to know the portrayal of member participation, service quality, and efforts to improve service quality to enhance member participation. The research method used is a critical case study method using a quantitative method.

The object of this research is the waserda KPDK 12 July unit. The problem is that less member participation is caused by poor quality of service. The study aims to know the portrayal of member participation, service quality, and efforts to improve service quality to enhance member participation. The research method used is a critical case study method using a quantitative method.

The efforts made by the waserda KPDK 12 July unit using a kartesius diagram can be known that there are some things that are of major concern to improvements by the waserda KPDK 12 July units of equipment used, employee knowledge, trust, and precision in the ministry so that members are content to shop and trade continually in the waserda KPDK 12 July unit.

Keywords : Service Quality, Service Satisfaction, Member Participan

ABSTRAK

FITRA MUHAMAD TAOFIK, 2023. Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota menggunakan metode servqual. Studi kasus pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli dibawah bimbingan Sukmahadi.

Objek dari penelitian ini adalah Unit Waserda KPDK 12 Juli. Permasalahan yang dihadapi yaitu rendahnya partisipasi anggota yang disebabkan kualitas pelayanan yang kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan partisipasi anggota, kualitas pelayanan, dan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode studi kasus yang bersifat deskriptif dengan metode kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukan bahwa partisipasi anggota sebagai pelanggan unit waserda KPDK 12 Juli masih rendah. Tanggapan anggota mengenai pelaksanaan kualitas pelayanan di unit waserda KPDK 12 Juli, dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan tersebut sudah di jalankan dengan cukup baik oleh anggota dan harapannya disimpulkan penting bagi anggota untuk diterapkan di KPDK 12 juli.

Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh unit waserda KPDK 12 Juli dengan menggunakan diagram kartesius dapat diketahui bahwa ada beberapa hal yang menjadi perhatian utama perbaikan oleh Unit Waserda KPDK 12 Juli yaitu peralatan yang digunakan, pengetahuan karyawan, kepercayaan, dan ketelitian dalam pelayanan sehingga anggota puas berbelanja dan bertransaksi secara berkelanjutan di Unit Waserda KPDK 12 Juli.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan, Partisipasi Anggota

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa mencurahkan limpahkan rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi dalam meningkatkan Partisipasi anggota menggunakan metode Servqual” pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli, Jawa Barat adalah untuk memenuhi salah satu syarat agar dapat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Konsentrasi Manajemen Bisnis Program Studi Strata Satu Manajemen Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Pada kesempatan kali ini penulis ingin berterimakasih kepada orang tua tercinta Ayah Juhana dan Ibu Maya Rospita yang selalu memberikan do’a dan restu, kasih sayang yang tulus, kesabaran serta segala pengorbanan baik moril maupun materil yang tiada henti sampai saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik ataupun saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, waktu yang diluangkan serta semangat dari berbagai pihak. Untuk itu,

pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Yang terhormat, Drs. Sukmahadi M.Si., Ak selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi.
2. Yang terhormat, Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd.MM selaku penguji konsentrasi yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
3. Yang terhormat, Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku penguji koperasi yang telah memberikan bimbingan dan arahnya.
4. Yang terhormat, seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia.
5. Seluruh staff sekretariat dan administrasi Universitas Koperasi Indonesia, serta tidak lupa untuk karyawan dan karyawan perpustakaan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
6. Penghargaan penulis sampaikan kepada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli, Bapak Koman Irawan selaku pengurus KPDK 12 Juli, Bapak Ade Rukmana, STP.,MM. selaku manajer KPDK 12 Juli, Ibu Lilis Yustiamara selaku administrasi KPDK 12 Juli, Bapak Hudri, S.Pd. selaku pengelola unit waserda, Ibu Linda Susanti selaku karyawan unit waserda,

7. Beserta anggota KPDK 12 Juli yang telah membantu selama pengumpulan data.
8. Kepada teman-teman Manajemen F Angkatan 2018 yang telah berbagi ilmu pembelajaran selama perkuliahan.
9. Kepada Putri Augustaliani Arifin yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dengan tulus dari awal tahapan hingga akhir skripsi ini diselesaikan dengan baik.
10. Kepada Kholis, Rijal, Abdul, dan Rizka yang telah memberikan dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih atas seluruh dukungan dan do'anya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, penulis berharap semoga Allah SWT dapat memberi imbalan pada seluruh pihak yang telah mendukung dan memberikan doa serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jatinangor, Juli 2023

Fitra Muhamad Taofik

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Aspek Teoritis	11
1.4.2 Aspek Praktis	11
 BAB II PENDEKATAN MASALAH	 12
2.1 Pendekatan Masalah.....	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.2 Pendekatan Manajemen Koperasi.....	24
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	24
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan	25
2.1.5 Pendekatan Kepuasan Pelayanan	29
2.1.6 Pendekatan Pelayanan Pada Anggota/Pelanggan.....	30
2.1.7 Pendekatan Partisipasi Anggota	31
2.2 Metode Penelitian.....	35
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	35
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	35
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	38
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	38
2.2.5 Analisis Data	40
2.2.6 Tempat Penelitian	51
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian	51
 BAB III KEADAAN UMUM PENELITIAN.....	 52
3.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi	52
3.2 Struktur Organisasi Koperasi.....	54
3.3 Keanggotaan Koperasi	70
3.4 Kegiatan Usaha KPDK 12 Juli	71
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	72

BAB IV HASIL PEMBAHASAN	75
4.1 Profil Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.....	75
4.1.1 Identitas Responden	83
4.2 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli	85
4.3 Tanggapan Dan Harapan Anggota Sebagai Pelanggan Mengenai Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Unit Waserda Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.....	89
4.4 Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Unit Waserda KPDK 12 Juli Dalam Memperbaiki Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	119
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Simpulan	125
5.2 Saran	126
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN.....	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Partisipasi Anggota Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	5
Tabel 1. 2 Data Partisipasi Anggota Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	5
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 2. 2 Pengukuran Untuk Indikator Kualitas Pelayanan	41
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan Unit Waserda	44
Tabel 2. 4 Pengukuran Untuk Indikator Partisipasi Anggota	45
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Penilaian Anggota Koperasi KPDK 12 Juli.....	48
Tabel 3. 1 Uraian Pekerjaan Karyawan KPDK 12 Juli.....	68
Tabel 3. 2 Perkembangan Jumlah Anggota KPDK 12 JULI Tahun 2017-2021....	70
Tabel 3. 3 Implementasi Prinsip – Prinsip Koperasi pada KPDK 12 Juli	72
Tabel 4. 1 Perbedaan Karakteristik Ritel Tradisional Dan Ritel.....	76
Tabel 4. 2 Perbandingan Produk Yang Disediakan Unit Waserda KPDK 12 Juli Dan Toko Pesaing	79
Tabel 4. 3 Perbandingan Penetapan Harga Produk Di Unit Waserda KPDK 12 Juli Dengan Toko Pesaing	82
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4. 5 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	84
Tabel 4. 6 Pendapatan Unit Waserda	86
Tabel 4. 7 Perkembangan Penjualan Pada Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	88
Tabel 4. 8 Penentuan Skor dan Kriteria	90
Tabel 4. 9 Interval Tanggapan dan Harapan	90
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Sarana Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli	91
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Peralatan Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli	92
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Teknologi yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli	93
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Karyawan Yang Digunakan Unit Waserda KPDK 12 Juli	94
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Pelayanan Karyawan Unit Waserda KPDK 12 Juli	96
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Waktu Operasional Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli	97
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Barang Unit Waserda KPDK 12 Juli	98
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Pelayanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	99
Tabel 4. 18 Tanggapan Respinden Mengenai Kejelasan Informasi Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	100
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Mengenai Knyamanan Unit Waserda KPDK 12 Juli	101

Tabel 4. 20	Tanggapan Responden Mengenai Kesopanan Karyawan Unit Waserda Kpdk 12 Juli	102
Tabel 4. 21	Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Karyawan Unit Waserda KPDK 12 Juli	102
Tabel 4. 22	Tanggapan Responden Mengenai Kesabaran Karyawan Dalam Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	103
Tabel 4. 23	Tanggapan Responden Mengenai Ketelitian Karyawan Dalam Pelayanan Di Unit Waserda Kpdk 12 Juli.....	104
Tabel 4. 24	Tanggapan Responden Mengenai Membangun Minat Anggota Unit Waserda KPDK 12 Juli	105
Tabel 4. 25	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli	106
Tabel 4. 26	Harapan Anggota Mengenai Pelaksanaan Sarana Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	107
Tabel 4. 27	Harapan Anggota Terhadap Peralatan Yang Digunakan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	107
Tabel 4. 28	Harapan Anggota Terhadap Teknologi Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	108
Tabel 4. 29	Harapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	109
Tabel 4. 30	Harapan Anggota Terhadap Kemudahan Pelayanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	109
Tabel 4. 31	Harapan Anggota Terhadap Waktu Operasional Pelayanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	110
Tabel 4. 32	Harapan Anggota Terhadap Kesesuaian Barang Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	111
Tabel 4. 33	Harapan Anggota Terhadap Kecepatan Pelayanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	111
Tabel 4. 34	Harapan Anggota Terhadap Kejelasan Informasi Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	112
Tabel 4. 35	Harapan Anggota Terhadap Kenyamanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	113
Tabel 4. 36	Harapan Anggota Terhadap Kesopanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	113
Tabel 4. 37	Harapan Anggota Terhadap Kepercayaan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	114
Tabel 4. 38	Harapan Anggota Terhadap Kesabaran Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	115
Tabel 4. 39	Harapan Anggota Terhadap Ketelitian Dalam Pelayanan Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	115
Tabel 4. 40	Harapan Anggota Terhadap Membangun Minat Anggota Di Unit Waserda KPDK 12 Juli	116
Tabel 4. 41	Rekapitulasi Akumulasi Harapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli.....	117

Tabel 4. 42 Rekapitulasi Akumulasi Tanggapan Dan Harapan Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan Unit Waserda KPDK 12 Juli	118
---	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sistem Sosio Ekonomi Koperasi	14
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	50
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KPDK 12 Juli	55
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Penilaian Kualitas Pelayanan dan Harapan Anggota Mengehai Unit Waserda KPDK 12 Juli	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian	130
Lampiran 2 : Kuesioner Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota KPDK 12 Juli	131
Lampiran 3 : Foto Keadaan Unit Waserda KPDK 12 Juli	136