

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Peternakan Koperasi Unit Desa Pasir Jambu)

SKRIPSI

Disusun oleh

Ramdhan Rohmatul Akbar

C1150129

Dosen Pembimbing

Drs. Dadan Hamdani, MM



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

**: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Peternakan Koperasi Unit
Desa Pasir Jambu (KUD) Kec. Pasir Jambu Kab.
Bandung Barat)

NAMA

: RAMDHAN ROHMATUL AKBAR

NRP

: C1150129

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN S1

KONSENTRASI : MANAJEMEN BISNIS

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(Drs. Dadan Hamdani, MM)

Direktur Program Manajemen S1



RIWAYAT HIDUP

Ramdhan Rohmatul Akbar, dilahirkan pada tanggal 14 Januari 1997 di Kabupaten Brebes Jawa Tengah. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari keluarga Bapak **Samsi** dan Ibu **Endah Kartikasari**. Jenjang pendidikan yang telah diselesaikan sebagai berikut :

1. Lulus dari Sekolah Dasar Negeri Sindangheula 02 tahun 2008.
2. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Bandungsari tahun 2012.
3. Lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan TRIDHARMA 1 Bogor tahun 2015.
4. Sejak tahun 2015 penulis tercatat sebagai mahasiswa Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

IKOPIN

ABSTRACT

Ramdhan Rohmatul Akbar, Analysis of Service Quality in an Effort to Increase Member Participation as Customers, a case study on the Dairy Cattle Cooperative Unit of the Village Unit (KUD) Pasir Jambu, Pasir Jambu District, Bandung West Java Regency, under the guidance of **Drs. Dadan Hamdani, MM**

This study aims to find a picture of the participation of members as customers in the Dairy Unit Cooperative Dairy Farm Cooperative Business Unit (KUD) Pasir Jambu and also the services provided as well as the members' responses regarding the implementation and expectations of services provided by the Pasir Jambu KUD, especially in the livestock unit.

Participation is the most important factor in supporting the success or development of cooperatives. Through the participation of all aspects related to the implementation of the activities to achieve the goal, all programs that must be implemented by the management need to be supported by all elements or components in the cooperative.

members' participation can be increased through improving the quality of services provided by the Cooperative. The service depends on the type of business being run. In the case of the Pasir Jambu Village Dairy Farm Cooperative Unit (KUD), a service approach is used, namely service.

From the results of the research conducted, it was obtained that the service to members in the Dairy Farmer Cooperative Unit (KUD) Unit of the Jambu Village was still considered not according to what was expected by the members. So that the participation of members for the cooperative itself is still considered low in terms of transactions, so that the participation of members in the KUD Pasir Jambu can be increased, then efforts to improve the quality of services must be carried out cooperatives for their members to the maximum.

IKOPIN

RINGKASAN

Ramadhan Rohmatul Akbar, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Unit Usaha Peternakan Sapi Perah Koperasi Unit Desa (KUD) Pasir Jambu Kecamatan Pasir Jambu, Kabupaten Bandung Jawa Barat, di bawah bimbingan **Drs. Dadan Hamdani, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Usaha Peternakan Sapi Perah Koperasi Unit Desa (KUD) Pasir Jambu dan juga pelayanan yang diberikan serta tanggapan anggota mengenai pelaksanaan serta harapan pelayanan yang diberikan oleh KUD Pasir Jambu khususnya pada unit peternakan.

Partisipasi merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan koperasi. Melalui partisipasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan direalisasikan semua program yang harus dilaksanakan oleh manajemen perlu memperoleh dukungan dari semua unsur atau komponen yang ada dalam koperasi.

Partisipasi anggota dapat ditingkatkan salah satunya melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Pelayanan tersebut tergantung pada jenis usaha yang dijalankan. Untuk kasus pada Unit Usaha Peternakan Sapi Perah Koperasi Unit Desa (KUD) Pasir Jambu, digunakan pendekatan pelayanan yaitu pelayanan jasa.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa pelayanan kepada anggota di Unit Usaha Peternak Sapi Perah Koperasi Unit Desa (KUD) Pasir Jambu masih dinilai belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota. Sehingga partisipasi anggota untuk koperasi itu sendiri masih dinilai rendah dari segi transaksinya, Maka agar partisipasi anggota di KUD Pasir Jambu dapat meningkat, maka upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan koperasi untuk anggotanya secara maksimal.

IKOPIN

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** studi kasus pada unit usaha perternakan Koperasi Unit Desa Pasir Jambu. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penyusunan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Namun atas bimbingan, pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat mengusahakan penyelesaian skripsi ini semaksimal penulis bisa.

Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada Ayah dan Ibu tercinta, yang telah mencurahkan segala hati, pikiran dan tenaganya dalam pemberian dukungan sehingga penulis mampu berdiri sampai detik ini dan menyelesaikan sekolah Strata-1.. Amiin. Dan tidak lupa penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs. Dadan Hamdani, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Dra. Ucu Nurwati, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan arahannya.
3. H. Dindin Burhanudin, SE, M.SC selaku dosen penelaah konsentrasi yang sudah memberikan masukan dan arahannya.
4. Bapak/Ibu Dosen pengajar IKOPIN yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
5. Segenap pengurus dan anggota Koperasi Unit Desa Pasir Jambu atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
6. Keluarga dari Bpk Samsuni, Nini Wati, aki Komar dan seluruh keluarganya yang telah mendidik saya ketika kuliah di IKOPIN yang telah memberikan motivasi untuk kuat dalam menjalankan pendidikan setinggi mungkin.
7. Keluarga dari Nenek Warsiti, ibu Warningsih, Ua Tatit yang telah merawat saya ketika menempuh pendidikan sekolah, yang memberikan dukungan sepenuhnya terhadap saya agar menjadi manusia yang bermanfaat bagi orang lain.
8. Sahabat seperjuangan yang sering memberikan pengetahuan dan wawasan yang luas di dalam ataupun di luar kampus IKOPIN, Ala Aibon, Ricky Dugong, Mbah Razor, Faisal Buyung, Aldi Dugong, Febi Mage, Kevin WTF.
9. Dahlan Qwerty, Fajar maul, Ekoju, Yoga Su, Isal anak UU, Big Valen, Dian Kw, dan Teh Kintan Co.

10. Muflihatun Najmia seorang wanita yang kuat yang selalu memberikan dukungan sepenuhnya dalam menjalani kehidupan yang lebih baik sebagai wanita yang berperilaku baik yang memotivasi hidup yang saya perjuangkan untuk menjadi pendamping dalam hidup saya.

11. Aldya Rachma Nurzaelan Yang selalu memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan saudara-saudara semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatu

Jatinangor, July 2019

Penulis

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud Dan Tujuan	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasiaan	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	23
2.1.3 Pendekatan Pemasaran	26
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan	27
2.2.4. Fungsi Pelayanan.....	31
2.1.6 Pendekatan Partisipasi.....	36
2.2 Metode Penelitian.....	47
2.2.1 Metode Penelitian.....	47

2.2.2	Sumber Data	47
2.2.3	Teknik Pengumpulan Data	48
2.2.4	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Konsep/Variabel)	50
2.2.5	Analisis Data	51
2.2.6	Tempat Penelitian	58
2.2.7	Jadwal waktu penelitian.....	58
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		59
3.1.	Keadaan Umum KUD Pasir Jambu.....	59
3.1.1	Sejarah Berdirinya KUD Pasirjambu	59
3.1.2	Struktur Organisasi dan Manajemen KUD Pasirjambu	60
3.2.	Keanggotaan KUD Pasirjambu.....	68
3.3.	Kegiatan Usaha dan Permodalan KUD Pasirjambu	72
3.3.1	Kegiatan Usaha KUD Pasirjambu.....	72
3.3.2	Permodalan KUD Pasirjambu	76
3.4.	Keadaan Umum Wilayah Pasirjambu.....	80
3.4.1	Keadaan Fisik dan Geografi.....	80
3.4.2	Keadaan Sosial	81
3.5.	Implementasi Jatidiri KUD Pasirjambu	81
3.5.1	Implementasi Jatidiri dari Aspek Definisi pada KUD Pasirjambu	81
3.5.2	Implementasi Jatidiri dari Aspek Nilai pada KUD Pasirjambu.....	82
3.5.3	Implementasi Jatidiri dari Aspek Prinsip pada KUD Pasir Jambu	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		86
4.1	Pelayanan yang diberikan Unit Usaha Peternakan KUD Pasir Jambu	86
4.2	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Usaha Peternakan Koperasi Unit Desa Pasir Jambu.....	89
4.3	Tanggapan Anggota Terhadap Pelaksanaan dan Harapan Pelayanan di Unit Usaha Peternak Sapi Perah Koperasi Unit Desa Pasir Jambu	91
4.4	Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh Koperasi Unit Desa Pasir Jambu Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota	114

BAB V PENUTUP.....	118
5.1 Simpulan	118
5.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Aktif dan Pasif Pada Unit Usaha Pernakan KUD Pasir Jambu Tahun 2014-2018.....	5
Tabel 1. 2 Perkembangan Pembelian Susu dari Anggota Unit Usaha Pernakan KUD Pasir Jambu Tahun 2014-2018.....	6
Tabel 1. 3 Perkembangan Penjualan Pakan Ternak di Unit Pernakan KUD Pasir Jambu Tahun 2014-2018	6
Tabel 2. 1 Penilaian tanggapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan unit usaha Pernakan KUD Pasir Jambu	52
Tabel 2. 2 Penilaian terhadap harapan pelayanan unit usaha Pernakan KUD Pasir Jambu.....	53
Tabel 2. 3 Kelas Interval Penilaian Pelaksanaan Masing-Masing Indikator	54
Tabel 2. 4 Kelas Interval Penilaian Harapan Masing-Masing Indikator.....	54
Tabel 2. 5 Tingkat Kesesuaian Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan dan Tanggapan Anggota Terhadap Harapan Pelayanan Unit Pernakan	55
Tabel 3. 1 Karyawan KUD Pasir jambu tahun 2018.....	66
Tabel 3. 2 Perkembangan Jumlah Anggota KUD Pasirjambu tahun 2014-2018.....	71
Tabel 3. 3 Perkembangan Pendapatan Unit Pernakan KUD Pasir Jambu tahun 2014-2018.....	74
Tabel 3. 4 Perkembangan Unit Usaha Perkebunan KUD Pasir Jambu tahun 2014-2018.....	75
Tabel 3. 5 Uraian Kegiatan Unit Simpan Pinjam KUD Pasirjambu Tahun 2018.....	76
Tabel 3. 6 Perkembangan Modal KUD Pasir Jambu Tahun 2014-2018.....	77
Tabel 3. 7 Perkembangan Rasio Likuiditas KUD Pasir Jambu tahun 2014-2018.....	78

Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Solvabilitas KUD Pnsirjambu	
Tahun 2014-2018	79
Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio Rentabilitas KUD Pasirjambu	
Tahun 2014-2018	80
Tabel 3. 10 Sarana Pendidikan.....	81
Tabel 3. 11 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi ada KUD Pasir Jambu.....	83
Tabel 3. 12 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada Koperasi	
Unit Desa Pasir Jambu	84
Table 4.1 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Kelengkapan Jenis Pakan	91
Table 4.2 Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator Kelengkapan	
Jenis Pakan	92
Table 4.3 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Kualitas Pakan Ternak	93
Table 4.4 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Kualitas Pakan Ternak	93
Table 4.5 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Indikator Kuantitas	
Pakan Ternak.....	94
Table 4.6 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Kuantitas Pakan Ternak	95
Table 4.7 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Ketersediaan Pakan Ternak.....	95
Table 4.8 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Ketersediaan Pakan Ternak.....	96
Table 4.9 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Ketepatan Waktu Penyediaan Kesehatan Hewan.....	97
Table 4.10 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Ketepatan Waktu Penyediaan Kesehatan Hewan.....	98
Table 4.11 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Jam Buka Koperasi.....	98

Table 4.12 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Jam Buka	99
Table 4.13 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Layanan Pengambilan Susu	100
Table 4.14 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Pengambilan Susu	100
Table 4.15 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Layanan Pesan Antar.....	101
Table 4.16 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Layanan Pesan Antar.....	102
Table 4.17 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Kebijakan Harga Jual	102
Table 4.18 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Kebijakan Harga Jual	103
Table 4.19 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Pakan	104
Table 4.20 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Kesesuaian Harga dengan Kualitas Pakan	104
Table 4.21 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Pembelian Secara Kredit	105
Table 4.22 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Pembelian Secara Kredit	106
Table 4.23 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Potongan Pembelian	106
Table 4.24 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Potongan Pembelian	107
Table 4.25 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator	
Lokasi Tempat Pelayanan	108
Table 4.26 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator	
Lokasi Tempat Pelayanan	108

Table 4.27 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Indikator

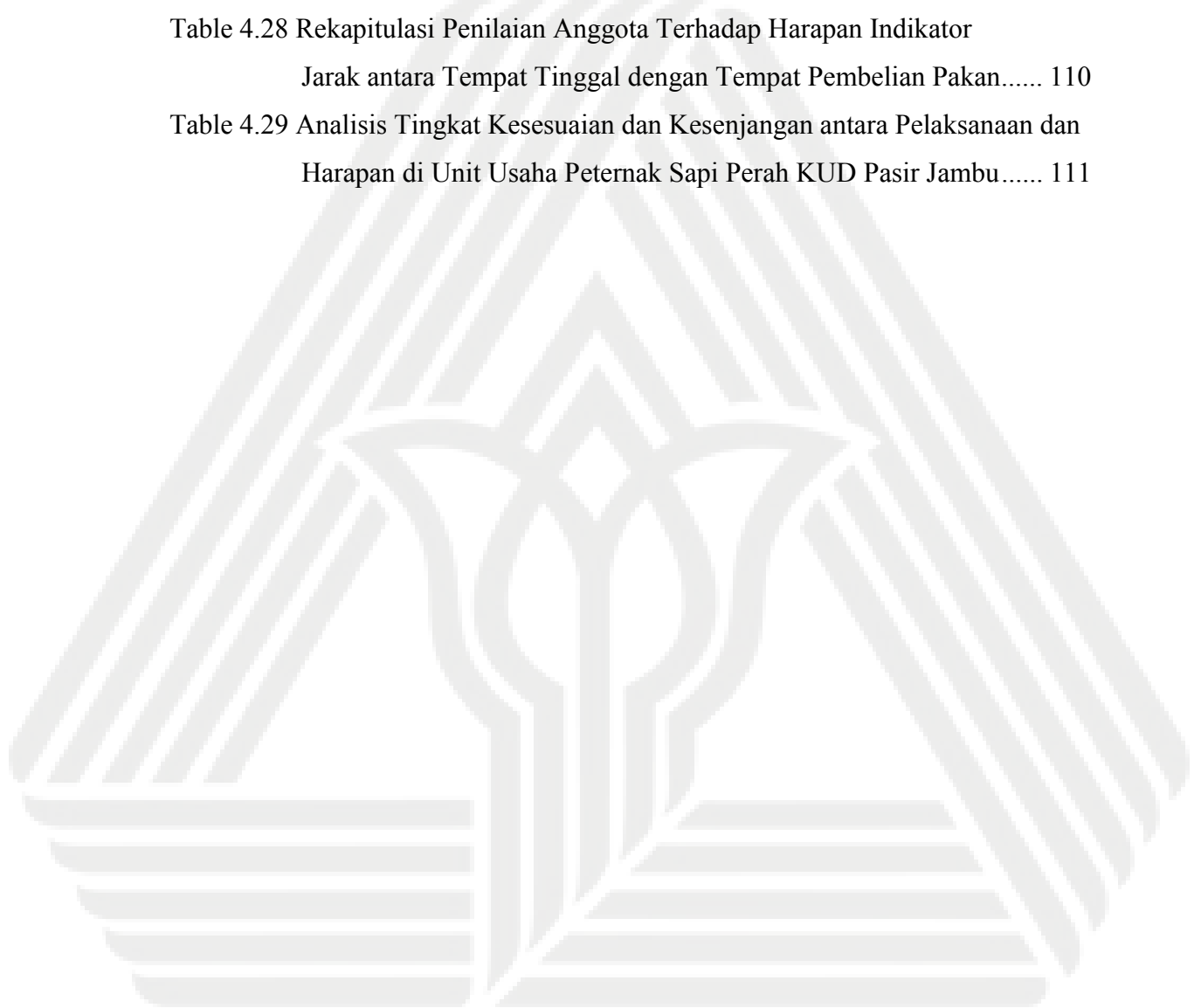
Jarak antara Tempat Tinggal dengan Tempat Pembelian Pakan..... 109

Table 4.28 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Harapan Indikator

Jarak antara Tempat Tinggal dengan Tempat Pembelian Pakan..... 110

Table 4.29 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dan

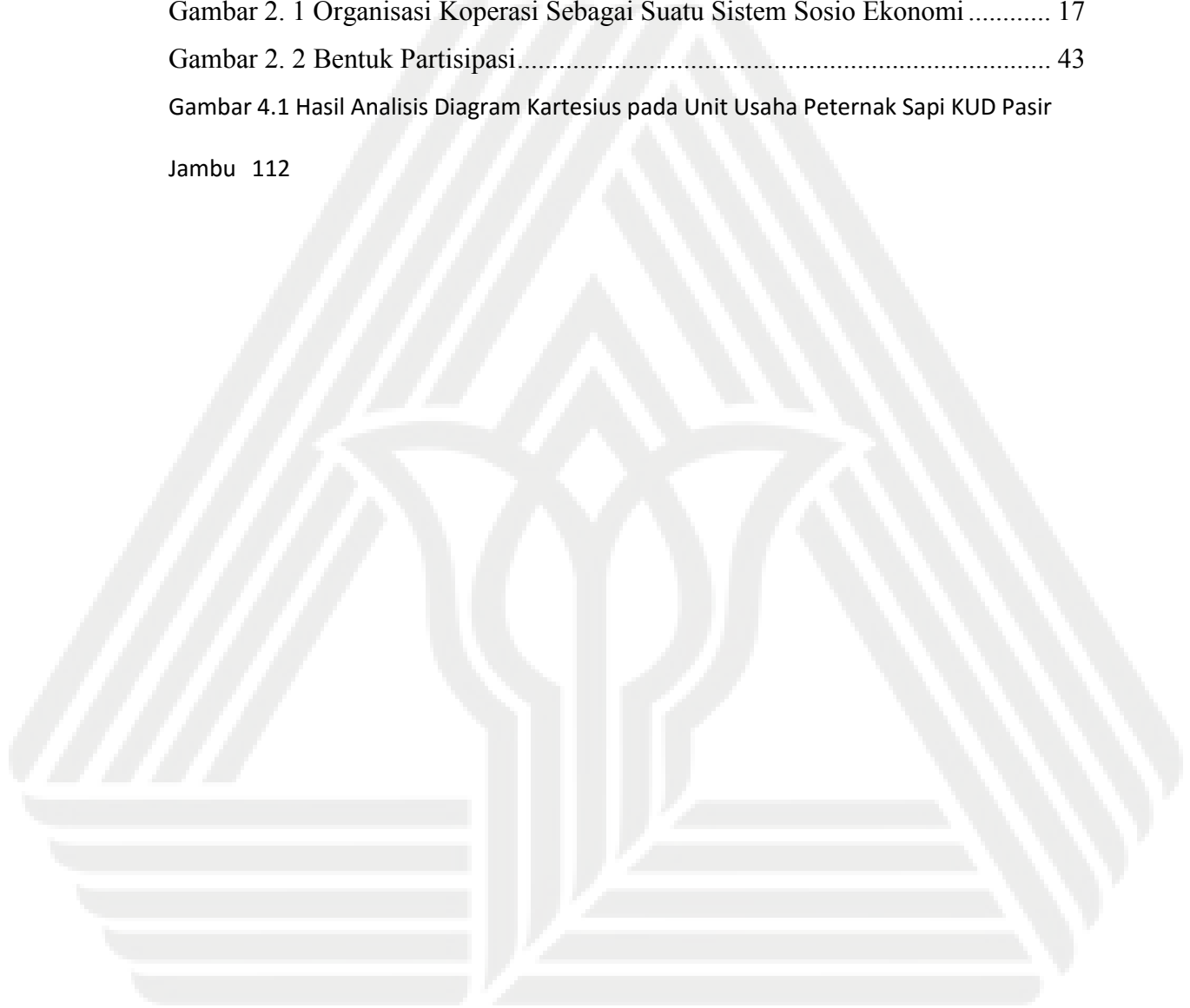
Harapan di Unit Usaha Peternak Sapi Perah KUD Pasir Jambu..... 111



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi	17
Gambar 2. 2 Bentuk Partisipasi.....	43
Gambar 4.1 Hasil Analisis Diagram Kartesius pada Unit Usaha Peternak Sapi KUD Pasir Jambu	112



IKOPIN