

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN

PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Mini Market Husada Koperasi Pegawai Republik

Indonesia – Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang)

SKRIPSI

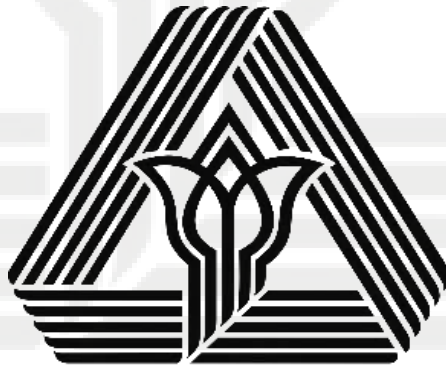
Disusun Oleh :

YULIA CITRA MULYANA

C1150349

Dosen Pembimbing

Drs. Dadan Hamdani, MM



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN
Nama : Yulia Citra Mulyana
NRP : C1150349
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN BISNIS

DIKETAHUI DAN DISETUJUI,

Pembimbing,



Drs. Dadan Hamdani, MM

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE, M.Sc

RIWAYAT HIDUP

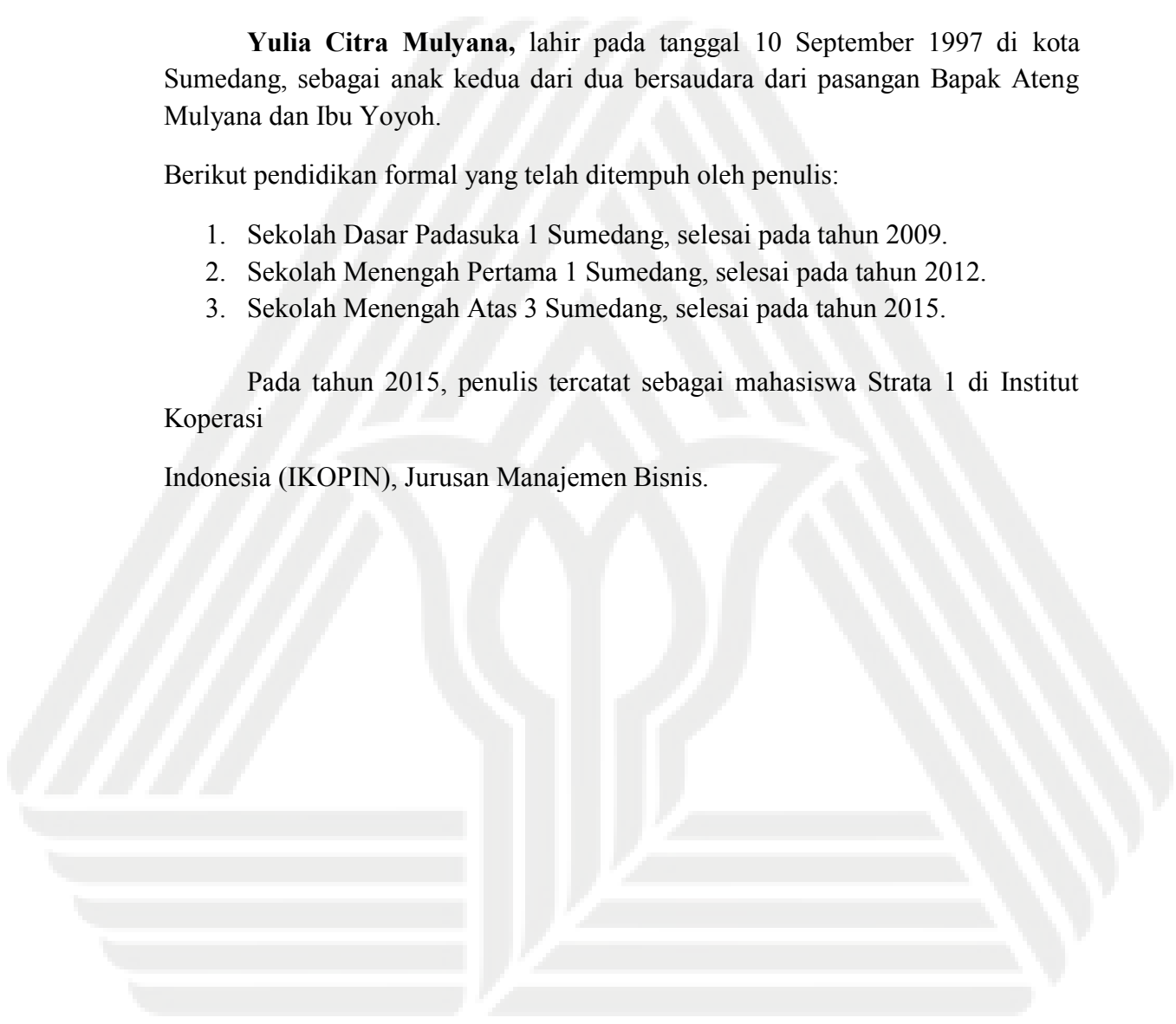
Yulia Citra Mulyana, lahir pada tanggal 10 September 1997 di kota Sumedang, sebagai anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Ateng Mulyana dan Ibu Yoyoh.

Berikut pendidikan formal yang telah ditempuh oleh penulis:

1. Sekolah Dasar Padasuka 1 Sumedang, selesai pada tahun 2009.
2. Sekolah Menengah Pertama 1 Sumedang, selesai pada tahun 2012.
3. Sekolah Menengah Atas 3 Sumedang, selesai pada tahun 2015.

Pada tahun 2015, penulis tercatat sebagai mahasiswa Strata 1 di Institut Koperasi

Indonesia (IKOPIN), Jurusan Manajemen Bisnis.



IKOPIN

ABSTRACT

Yulia Citra Mulyana, Analysis of the Quality of Service in Improving the Participation of Members as Customers (Case Study On Mini Market Unit Husada KPRI-KPKS) under the guidance of Drs. Dadan Hamdani, MM.

According to store manager of the efforts made by Unit Mini Market in providing the service is good enough, start by providing the goods in accordance with the needs of members to pay on credit. However, the realization is still there is a difference between perception management in the hope of members as customers. This can only happen, if no management commitment to service satisfactory to the members (excellent service). Efforts to address the Mini Market Unit in providing optimal care enough ranging from providing products to suit the needs of up to a credit payment system. However, in reality there are still differences between the perceptions of management with costumer expectation and specification of the quality of services provided.

Based on the results of the discussion to note that the Husada Mini Market Unit management KPRI-KPKS has been good enough, where this is indicated by the results of the respondent's answer to the indicators regarding the implementation of the Husada Mini Market Unit including fairly good criteria. However, there is still an assessment of indicators that are not good, namely the speed of officers in providing services, skills of service personnel, speed in overcoming problems that occur in the field.

The responses and expectations of the members are appropriate and realized but not yet fully in line with the expectations of all members. The participation of members as customers after this is improved is expected that members will be loyal and increase their participation to the maximum that will increase profits for the KPRI-KPKS Mini Market Husada Unit.

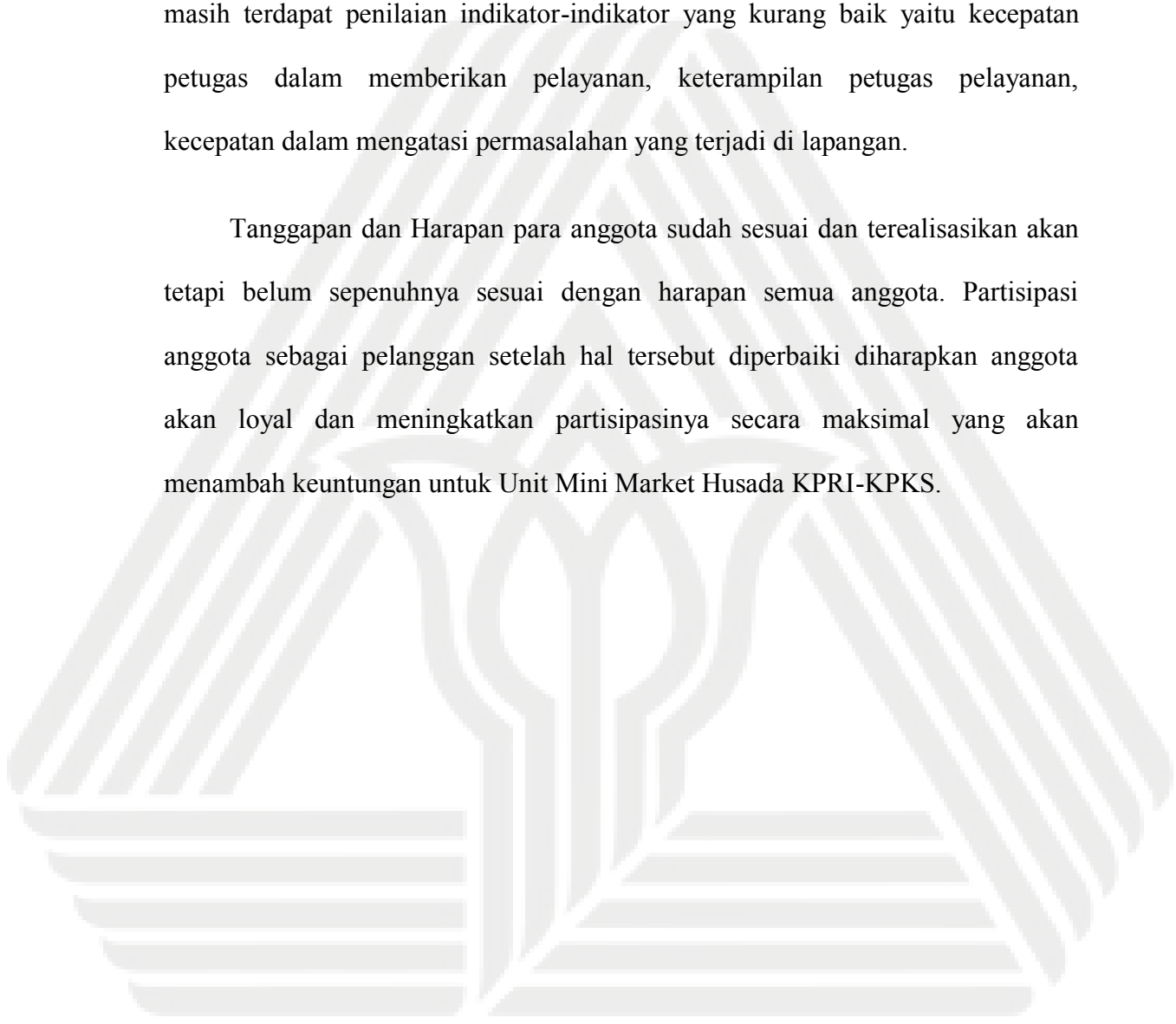
RINGKASAN

Yulia Citra Mulyana Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Mini Market Husada Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang) di bawah bimbingan Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM.

Tujuan KPRI-KPKS mendirikan Unit Usaha Mini Market Husada adalah dalam upaya saling membantu memenuhi kebutuhan ekonomi untuk tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Menurut pengurus toko upaya yang telah dilakukan Unit Mini Market Husada dalam memberi pelayanan sudah cukup baik, mulai dengan menyediakan barang yang sesuai dengan kebutuhan anggota sampai dengan sistem pembayaran secara kredit. Namun demikian, dalam realisasinya masih terjadi perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan anggota sebagai pelanggan. Hal ini bisa saja terjadi, jika belum ada komitmen manajemen terhadap pelayanan yang memuaskan kepada anggota (pelayanan prima). Upaya yang telah dilakukan Unit Mini Market Husada dalam memberikan pelayanan sudah cukup optimal mulai dari menyediakan barang yang sesuai dengan kebutuhan anggota sampai dengan sistem pembayaran secara kredit. Namun demikian dalam realitasnya masih terjadi perbedaan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan. Berdasarkan hasil pembahasan diketahui bahwa pelaksanaan pengelolaan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS telah cukup baik, dimana hal ini ditunjukkan dengan hasil jawaban responden terhadap indikator tentang

pelaksanaan Unit Mini Market Husada termasuk kriteria cukup baik. Akan tetapi masih terdapat penilaian indikator-indikator yang kurang baik yaitu kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan, keterampilan petugas pelayanan, kecepatan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di lapangan.

Tanggapan dan Harapan para anggota sudah sesuai dan terealisasi akan tetapi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan semua anggota. Partisipasi anggota sebagai pelanggan setelah hal tersebut diperbaiki diharapkan anggota akan loyal dan meningkatkan partisipasinya secara maksimal yang akan menambah keuntungan untuk Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS.



IKOPIN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita sehingga dalam melaksanakan setiap tugas selalu diberi kekuatan lahir dan batin menuju jalan-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah ke atas junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah atas Ridho-nya penulis dapat
kan tahap akhir dari tugas belajar selaku mahasiswi yaitu penulisan skripsi dengan judul : “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan dan arahan dari banyak pihak. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis, Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini tanpa mengurangi rasa hormat kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Ateng Mulyana dan Ibu Yoyoh untuk setiap do'a, dukungan baik moral maupun materil, kasih,

cinta, motivasi, semangat dan sabar yang diberikan., dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Yang terhormat Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku pembimbing.
Yang telah meluangkan waktu serta pikirannya kepada penulis sehingga terwujudnya skripsi ini.
2. Yang terhormat Ibu Ir. Nanik Risnawati, M.Si selaku penelaah Konsentrasi, yang telah memberikan saran dan masukannya.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Wahyudin, M.Ti selaku penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dan dorongan yang berarti.
4. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA selaku Rektor IKOPIN.
5. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen IKOPIN.
6. Ibu Dra. Yeni Wipartini, M.Ti selaku Sekretaris program Studi S1 Manajemen IKOPIN.
7. Seluruh dosen IKOPIN yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis.
8. Seluruh staff IKOPIN atas bantuan yang diberikan selama perkuliahan dan penulisa skripsi.
9. Sofyan Farit Utomo teman laki-lakiku yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan perhatian kepada penulis.
10. Sahabat seperjuangan (Dinda Ristra Utami, Rosmayati, Sri Jamilah) atas semangat, dukungan, motivasi, dan menemani hari-hari dari semester 1 hingga saat ini.

11. Untuk teman-teman Konsentrasi Manajemen Bisnis, terimakasih atas bantuan, dukungan, semangat, sharing, masukan dan waktu yang diberikan.

12. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam persiapan dan pengerjaan Skripsi ini semoga amal kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Akhir kata, harapan penulis semoga skripsi bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Jatinangor, Juni 2019

Yulia Citra M

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Maksud Penelitian.....	10
1.3.2. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1. Kegunaan teoretis.....	11
1.4.2. Kegunaan Praktis	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	12
2.1. Pendekatan Masalah	12
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	21
2.1.3. Pendekatan Pelayanan (<i>Service</i>)	25

2.1.4 Pendekatan Partisipasi.....	29
2.2 Metode Penelitian.....	38
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	38
2.2.2 Data yang Diperlukan	38
2.2.3 Sumber Data.....	40
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.2.5 Analisis Data	41
2.2.6 Tempat Penelitian.....	46
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	46
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	47
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	47
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KPRI-KPKS	47
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi	50
3.1.2.1 Rapat Anggota.....	53
3.1.2.2 Pengurus.....	54
3.1.2.3Pengawas.....	60
3.1.2.4 Pembina.....	61
3.1.2.5 Karyawan	62
3.2 Keanggotaan KPRI-KPKS	64
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan KPRI-KPKS	65
3.3.1 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	65
3.3.2 Unit Usaha Simpan Pinjam	65
3.3.3 Unit Perniagaan dan Jasa	69
3.3.4 Keadaan Permodalan Dan Keuangan KPRI-KPKS	72
3.4 Implementasi Jatidiri	79

3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi KPRI-KPKS	79
3.4.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi KPRI-KPKS	79
3.4.3 Implementasi Nilai-nilai Koperasi di KPRI-KPKS	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	86
4.1 Pelaksanaan Pelayanan Unit Usaha Mini Market Husada.....	86
4.2 Tanggapan Anggota terhadap pelayanan Unit Mini Market Husada	87
4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi dan Pembelian pada Unit Usaha Mini Market Husada KPRI-KPKS.....	106
4.4 Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS	111
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	114
5.1 Simpulan.....	114
5.2 Saran	115
LAMPIRAN.....	119

IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 .Rencana Realisasi dan Partisipasi Anggota Pada Unit Mini Market Husada Tahun 2014-2018	6
Tabel 2.1 Kedudukan Anggota Sebagai Pengguna Dalam Berbagai JenisKoperasi	17
Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 2.3 Sistem Penilaian Skoring Mengenai Penerapan Kualitas Pelayanan	44
Tabel 3.1 Data Karyawan dan Jabatan pada KPRI-KPKS Tahun 2018	62
Tabel 3.2 Perkembangan jumlah anggota KPRI-KPKS Tahun 2014-2018	64
Tabel 3.3 Volume simpanan dan pinjaman yang diberikan kepada anggota tahun 2014-2018	68
Tabel 3.4 Perkembangan Pendapatan Unit Mini Market “Husada” KPRI- KPKS Tahun 2014-2018	70
Tabel 3.5 Perkembangan Pendapatan Unit Sewa Barang KPRI-KPKS Tahun 2014-2018	70
Tabel 3.6 Perkembangan pendapatan Unit Gedung Serba Guna KPRI-KPKS Tahun 2014-2018	71
Tabel 3.7 Perkembangan pendapatan Unit Fotocopy KPRI-KPKS Tahun 2014-2018	72
Tabel 3.8 Perkembangan Jumlah Modal Sendiri KPRI-KPKS Tahun 2014- 2018.....	73
Tabel 3.9 Perkembangan Rasio Likuiditas KPRI-KPKS Tahun 2014-2018	74

Tabel 3.10 Perkembangan Rasio Solvabilitas KPRI-KPKS Tahun 2014-2018.....	76
Tabel 3.11 Perkembangan Rasio Rentabilitas KPRI-KPKS Tahun 2014-2018	77
Tabel 3.12 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi KPRI-KPKS.....	80
Tabel 4.1 Tanggapan Anggota Tentang Kebersihan Pada Ruangan Unit Mini Market	88
Tabel 4.2 Tanggapan Anggota Tentang Kenyamanan Ruangan Unit Mini Market	89
Tabel 4.3 Tanggapan Anggota Terhadap Fasilitas yang dimiliki Mini Market Husada.....	90
Tabel 4.4 Tanggapan Anggota Terhadap Peralatan dan Perlengkapan canggih yang dimiliki oleh Mini Market Husada	91
Tabel 4.5 Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Petugas dalam Memberikan Pelayanan.....	92
Tabel 4.6 Tanggapan Anggota Terhadap Kemudahan Prosedur Mini Market Husada.....	94
Tabel 4.7 Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Keterampilan Petugas Pelayanan	95
Tabel 4.8 Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan.....	96
Tabel 4.9 Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Jaminan Dan Keamanan Dari Petugas Pelayanan.....	97
Tabel 4.10 Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Pemahaman Kebutuhan Pelanggan yang diberikan Petugas Pelayanan	98

Tabel 4.11 Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Perhatian Khusus yang diberikan Kepada Pelanggan.....	100
Tabel 4.12 Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Keramahan Petugas Pelayanan	101
Tabel 4.13 Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Kecepatan dalam Mengatasi Permasalahan yang terjadi di.....	102
Tabel 4.14 Hasil Rekapitulasi Tentang Sub Variabel Kualitas Lapangan Pelayanan Unit Usaha Mini Market Husada KPRI-KPKS	103
Tabel 4.15 Tanggapan Anggota Terhadap Faktor Besarnya Pembelian Secara Tunai pada Unit Mini Market	107
Tabel 4.16 Tanggapan Anggota terhadap Faktor Penjualan Secara Kredit pada Unit Mini Market	108
Tabel 4.17 Tanggapan Anggota Mengenai Berapa kali dalam Satu Bulan Melakukan Pembelian pada Unit Mini Market Husada	109
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pembelian Ke Unit Mini Market Husada	110
Tabel 4.19. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Tanggapan dan Harapan terhadap Pelayanan Unit Usaha Mini Market Husada KPRI-KPKS	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi	18
Gambar 2.2 Sistem Total Quality Service (TQS)	28
Gambar 2.3 Bentuk Partisipasi.....	35
Gambar 2.4 Efektifitas Partisipasi.....	36
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS)	51
Gambar 3.2 Struktur Organisasi KPRI-KPKS	52

IKOPIN