

ANALISIS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN

KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus pada Unit Waserda KUD Puspa Mekar Parongpong)

SKRIPSI

Disusun oleh:

Denny Andryan Oktariza

C1150342

Dosen Pembimbing:

Drs. Dadan Hamdani, M.M.



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan
Kepuasan Anggota
(Studi Kasus Pada Unit Waserda KUD Puspa Mekar
Parongpong)

Nama : Denny Andryan Oktariza

NRP : C1150342

Program Studi : Strata 1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



Drs. Dadan Hamdani, MM.

Direktur Program Studi Strata 1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc.

RIWAYAT HIDUP

Denny Andryan Oktariza, lahir di Bandung, Jawa Barat pada tanggal 06 Oktober 1996. Anak pertama dari pasangan Bapak Andi Koswara dan Ibu Euis Dedeh Djubaedah.

Yang bertempat tinggal di Komplek Permata Hijau Blok E.58 RT/RW 04/17, Desa Jelegong, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Riwayat pendidikan dari penulis yaitu sebagai berikut :

- ❖ Tahun 2002 menyelesaikan pendidikan Taman Kanak di TK Mandala Sakti yang bertempat di Komplek Permata Hijau, Kecamatan Rancaekek
- ❖ Tahun 2008 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN Permata Hijau, Kecamatan Rancaekek
- ❖ Tahun 2011 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Rancaekek, Kecamatan Rancaekek
- ❖ Tahun telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Bakti Nusantara 666, Kecamatan Cileunyi

Pada tahun 2015, penulis tercatat sebagai mahasiswa di Instituit Koperasi Indonesia (IKOPIN), dengan jurusan konsentrasi Manajemen Bisnis

IKOPIN

ABSTRACT

Denny Andryan Oktariza, C1150342 (2019), *Service Analysis in the Aim of Increasing Members' Satisfaction of Waserda Unit Puspa Mekar Village Cooperative Unit Parongpong of Bandung Regency (Supervised by Drs. Dadan Hamdani, M.M.).*

Koperasi Unit Desa KUD (Indonesian: Village Cooperative System) Puspa Mekar focuses on the dairy sector which is based on the result of the author's preliminary observation. There was a decrease in the percentage of annual volume of income at Waserda unit, and it was caused by the service that still not optimal such as: support equipment, patience and carefulness. Therefore, the members did not receive the satisfaction as what they expected, and it has an impact on the annual income of the cooperative.

The aim of this research is to analyze the service level that has been given, the members' satisfaction level, and to find out what efforts can be made in increasing member satisfaction in Waserda cooperative unit KUD Puspa Mekar. This research employed case study which include as one of the descriptive analysis methods.

According on the result, the service level given by the cooperative to the members is good. Whereas, the satisfaction level received by the members is average. Based on these results, it can be concluded that the satisfaction of members can be increase if the maximal services are provided by the cooperative.

Keyword: *Service ways to improve member satisfaction.*

IKOPIN

RINGKASAN

Denny Andryan Oktariza, C1150342 (2019), Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota pada Unit Waserda Koperasi Unit Desa Puspa Mekar Parongpong, Kabupaten Bandung. (di bawah bimbingan Drs. Dadan Hamdani, M.M.)

Koperasi Unit Desa (KUD) Puspa Mekar bergerak di bidang persusuan dengan didasari dari hasil pengamatan penulis pada survey pendahuluan, yaitu adanya penurunan presentase volume pendapatan pertahun pada Unit Waserda yang diakibatkan oleh pelayanan yang masih kurang optimal seperti peralatan pendukung, kesabaran dan ketelitian. Sehingga kepuasan yang didapatkan anggota tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan dan berdampak pada pendapatan koperasi setiap tahunnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan, untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota, dan untuk mengetahui upaya apa saja yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan anggota pada Unit Waserda KUD Puspa Mekar. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang merupakan salah satu metode deskriptif analisis.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota termasuk baik. Sedangkan untuk tingkat kepuasan yang didapatkan anggota termasuk cukup baik. Dengan melihat perolehan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota akan meningkat jika pelayanan yang diberikan sudah maksimal.

Kata Kunci : Pelayanan dalam upaya meningkatkan Kepuasan Anggota.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaaniirahiim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Segala puji dan rasa syukur kepada khadirat Allah Suhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karuna-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wassalam beserta keluarga, sahabatnya dan ummatnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan di dalamnya, mengingat terbatasnya waktu, kemampuan dan keilmuan yang penulis miliki. Namun dengan ditulisnya skripsi ini semoga memberikan guna dan manfaat kepada KUD Puspa Mekar Parongpong dalam menghadapi berbagai masalah, sehingga dapat membantu meringankan sedikitnya pemikiran yang ada meski dengan pengetahuan penulis yang jauh dari kata sempurna. Hingga pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”**.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada Ayahanda tercinta Bapak **Andi Koswara** dan kepada Ibunda tercinta Ibu **Euis Dedeh Djubaedah** yang selalu memberikan kasih sayang, do'a dan dukungan demi anaknya hingga saat ini, dan kepada Adikku tersayang Fadilla Nazwa Sugiharti dan Alike Shafa Khairunissa yang

selalu memberikan semangat dan dukungan terbaik sehingga dapat menyelesaikan proses pengerjaan tugas akhir.

Penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak **Drs. Dadan Hamdani, M.M.** selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan saran, ide-ide, dorongan semangat serta meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

Seiring dengan tersusunnya skripsi ini, penulis juga telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc. selaku Direktur Prodi S-1 Manajemen.
2. Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP selaku dosen penguji Koperasi.
3. Bapak Deddy Supriyadi, SE, M.Sc selaku dosen penguji Konsentrasi.
4. Ibu Ucu Nurwati, SE, M.Si selaku dosen penguji Konsentrasi.
5. Bapak dan Ibu Staf Institut Koperasi Indonesia.
6. Bapak Djatnika, SE selaku Ketua KUD Puspa Mekar yang telah mempersilahkan untuk dilakukan penelitian.
7. Ibu Imas Rusmawati, S.Pd selaku Ketua Administrasi sekaligus Kepala Urusan Pelayanan beserta Staf KUD Puspa Mekar yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian.
8. Isana Paramita, S.Pd selaku pendamping spesial yang telah membantu dan memberikan semangat serta do'a yang tulus dalam proses menyelesaikan penulisan skripsi.

9. Damar Tri Prakoso, SE yang telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
10. Teman-teman satu kelas Manajemen Bisnis dan angkatan 2015.
11. Teman-teman kosan seperjuangan Udun Supriatna, Widi Ahmad, Hendra Permana, Ae Muhaemin, Muhammad Nugraha, Herri Bachtiar, Septriana Abdul, dan Yogas Hidayatul yang telah membantu dan memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat memberikan kontribusi yang khususnya positif bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih dan berharap semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Jatinangor, 5 Juli 2019

Penulis

(Denny Andryan Oktariza)

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1. Maksud Penelitian.....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1. Aspek Pengembangan Ilmu	8
1.4.2. Aspek Guna Laksana.....	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	9
2.1. Pendekatan Masalah	9
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	9
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	20
2.1.3. Pendekatan Pelayanan.....	24
2.1.4. Pendekatan Kepuasan.....	33
2.2. Metode Penelitian.....	38

2.2.1.	Metode Penelitian yang Digunakan	38
2.2.2.	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	38
2.2.3.	Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	40
2.2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
2.2.5.	Rancangan Analisis Data	44
2.2.6.	Tempat/Lokasi Penelitian.....	50
2.2.7.	Jadwal Penelitian.....	50
BAB III	KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	51
3.1.	Keadaan Organisasi dan Manajemen	51
3.1.1.	Sejarah Berdirinya Koperasi	51
3.1.2.	Struktur Organisasi Koperasi	53
3.1.2.	Struktur Organisasi Koperasi Yang Disarankan	54
3.1.3.	Kegiatan Usaha Koperasi.....	63
3.1.4.	Keadaan Permodalan.....	65
3.1.5.	Keadaan Keuangan.....	68
3.2.	Keadaan Wilayah Kerja Koperasi	75
3.2.1.	Keadaan Fisik.....	75
3.2.2.	Keadaan Sosial.....	76
3.2.3.	Keadaan Ekonomi	76
3.3.	Implementasi Jatidiri Koperasi.....	76
3.3.1.	Definisi Koperasi	76
3.3.2.	Prinsip-Prinsip Koperasi	77
3.3.3.	Nilai-nilai Koperasi.....	81
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	84

4.1.	Hasil Pelayanan Unit Waserda Kepada Anggota	84
4.1.1.	Peralatan Pendukung	84
4.1.2.	Pengetahuan Karyawan dalam Pelayanan	85
4.1.3.	Keterampilan Karyawan dalam Pelayanan	86
4.1.4.	Waktu dalam Pelayanan	86
4.1.5.	Kecepatan dalam Pelayanan	87
4.1.6.	Ketepatan dalam Pelayanan	88
4.1.7.	Tingkat Keberhasilan dalam Pelayanan	88
4.1.8.	Kesabaran dalam Pelayanan	89
4.1.9.	Ketelitian dalam Pelayanan	90
4.1.10.	Rekapitulasi Pelayanan	91
4.2.	Hasil Kepuasan Yang Didapatkan Setiap Anggota	92
4.2.1.	Kesesuaian Harapan	92
4.2.2.	Minat berkunjung kembali	93
4.2.3.	Kesediaan merekomendasikan	94
4.2.4.	Rekapitulasi Faktor-faktor Kepuasan	94
4.3.	Upaya yang harus dilakukan KUD Puspa Mekar untuk Kepuasan Anggota	95
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	97
5.1	Simpulan	97
5.2	Saran	98
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel Tabel 1.1 Perkembangan Keanggotaan KUD Puspa Mekar	3
Tabel 1.2. Tabel Pendapatan Perkembangan Unit Waserda KUD Puspa Mekar....	5
Tabel 2.1. Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 2.2. Sumber Penarikan Data.....	40
Tabel 2.3. Pengukuran untuk setiap indikator.....	45
Tabel 2.4. Rekapitulasi penilaian karyawan mengenai pemberian pelayanan.....	45
Tabel 2.5. Pengukuran untuk setiap indikator.....	47
Tabel 2.6. Rekapitulasi penilaian faktor pendorong peningkatan kepuasan	48
Tabel 3.1. Karyawan Koperasi Puspa Mekar	61
Tabel 3.2 Permodalan Koperasi Unit Desa (KUD) Puspa Mekar tahun 2015-2017	67
Tabel 3.3. Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	69
Tabel 3.4. Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas	71
Tabel 3.5. Kondisi Keuangan Koperasi Unit Desa (KUD) Puspa Mekar Tahun 2015-2017	74
Tabel 3.6 Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Koperasi Unit Desa Puspa Mekar	80
Tabel 3.7 Pelaksanaan Nilai-Nilai Koperasi Unit Desa Puspa Mekar	83
Tabel 4.1 Tanggapan Anggota Terhadap Peralatan Pendukung Pada Unit Waserda	84
Tabel 4.2 Tanggapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan Dalam Pelayanan Pada Unit Waserda.....	85
Tabel 4.3 Tanggapan Anggota Terhadap Keterampilan Karyawan Dalam Pelayanan Pada Unit Waserda.....	86

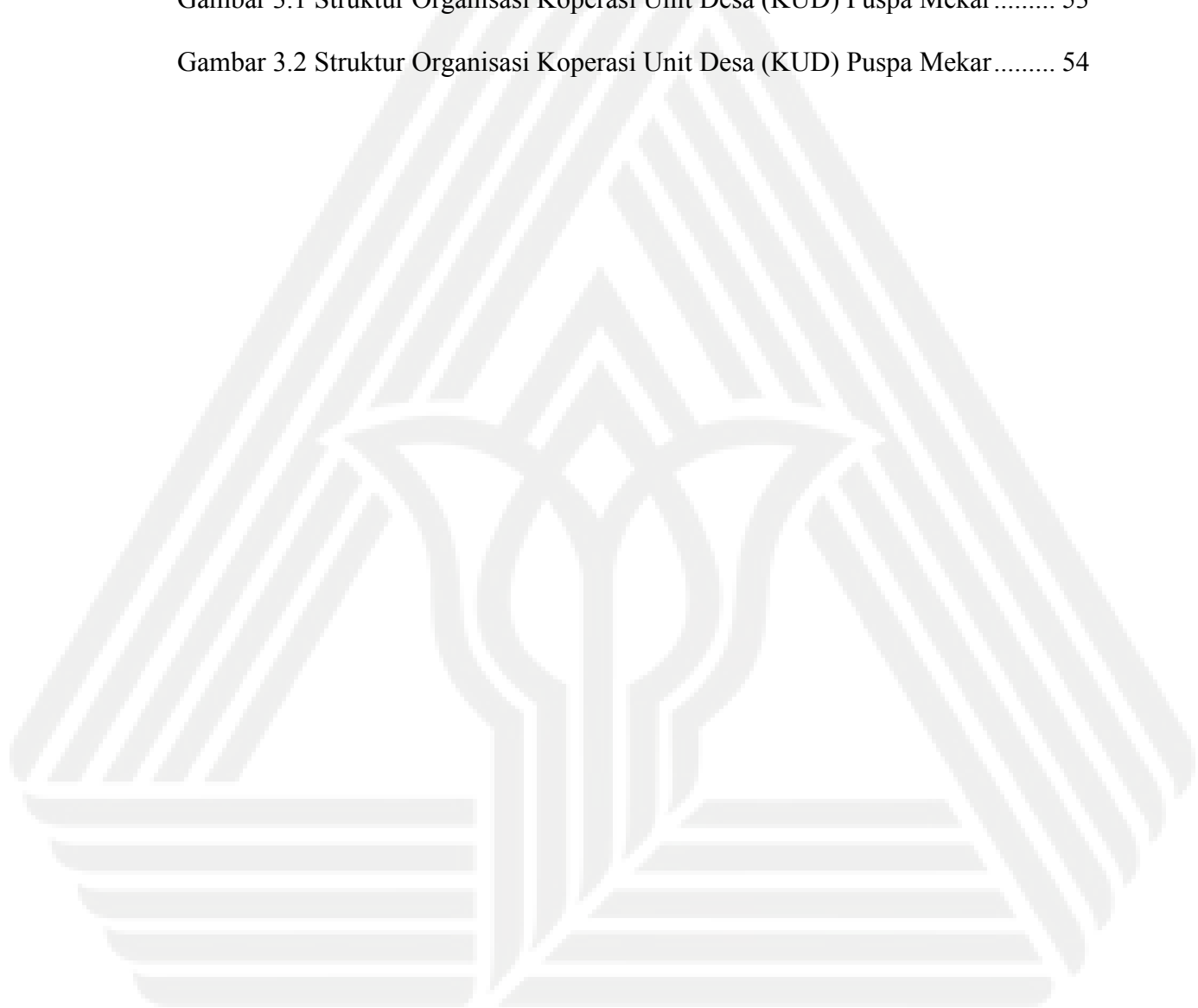
Tabel 4.4 Tanggapan Anggota Terhadap Waktu Dalam Pelayanan Pada \Unit Waserda.....	86
Tabel 4.5 Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Dalam Pelayanan Pada Unit Waserda.....	87
Tabel 4.6 Tanggapan Anggota Terhadap Ketepatan Dalam Pelayanan Pada Unit Waserda.....	88
Tabel 4.7 Tanggapan Anggota Terhadap Keberhasilan Dalam Pelayanan Pada Unit Waserda.....	88
Tabel 4.8 Tanggapan Anggota Terhadap Kesabaran Dalam Pelayanan Pada Unit Waserda.....	89
Tabel 4.9 Tanggapan Anggota Terhadap Ketelitian Dalam Pelayanan Pada Unit Waserda.....	90
Tabel 4.10 Rekapitulasi Pelayanan Pada Unit Waserda	91
Tabel 4.11 Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Harapan	92
Tabel 4.12 Tanggapan Anggota Terhadap Minat Berkunjung Kembali.....	93
Tabel 4.13 Tanggapan Anggota Terhadap Kesiediaan Merekomendasikan.....	94
Tabel 4.14 Rekapitulasi Faktor-faktor Kepuasan Pada Unit Waserda.....	94

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Unit Desa (KUD) Puspa Mekar 53

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Koperasi Unit Desa (KUD) Puspa Mekar 54



IKOPIN