

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

(Studi Kasus Pada Unit Susu Sapi Perah Koperasi Unit Desa Mandiri
Bayongbong)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Fahmi Said

C1150291

Dosen Pembimbing :

Ir. H. Indra Fahmi, M.Si



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

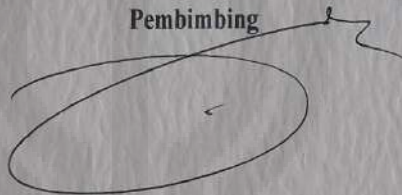
2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada
Unit Susu Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong)
Nama Mahasiswa : Fahmi Said
NRP : C1150291
Program Studi : S1-Manajemen
Konsentrasi : Manajmen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Ir. H. Indra Fahmi., M.si



Direktur Program Studi S-1 Manajemen

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

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandung Jawa Barat pada tanggal 31 Desember 1995 dengan nama lengkap Fahmi Said. Merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak M.Said dan Ibu Rohimah Sukmayati.

Pendidikan yang ditempuh penulis adalah :

1. Pada tahun 2004 hingga 2009, penulis tercatat sebagai siswa dari sekolah SDN 13 Muaro Sijunjung, Kabupaten Sijunjung, Provinsi Sumatera Barat.
2. Pada tahun 2009 hingga 2011, penulis tercatat sebagai siswa dari sekolah SMP GANESHA Depok, Provinsi Jawa Barat.
3. Pada tahun 2012 hingga 2015, penulis tercatat sebagai siswa dari sekolah SMK YADIKA Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat

Dan pada tahun 2015, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Konsentrasi Manajemen Pemasaran , Program Studi Strata I Manajemen Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

IKOPIN

ABSTRACT

Fahmi Said C1150291, Analysis of service quality in order to increase member participation, case study at Usaha Susu Sapi unit of Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong, under the guidance of **Ir. H. Indra Fahmi, M.si.**

The research at Usaha Sapi Perah unit of KUD Mandiri Bayongbong which established since 1973. This unit is the primary unit of KUD Mandiri Bayongbong. Susu sapi unit business is hold and distribute dairy milk from member and nearby KUD to IPS (Milk Processing Industries).

Based on gained data from cooperative in 2018 the number of transaction of dairy milk production at KUD Mandiri Bayongbong is decreased to be compared to the last year (11,98%), and reduced popultaion of lactation cash cows (4,29%). It is suspected cuses by lack of service quality of Unit Sapi Perah towards member.

The aims of this reaseach is to identify how is the service quality at Sapi Perah unit of KUD Mandiri Bayongbong and how is the member participation of the cooperative and the efforts can be executed to increase member participation.

The method used in this research is case study. The data collection used is secondary data and observation. The sampling used is simple random sampling.

The result of this research showed that score of service quality is 1257. So that the categorized of service quality is quite good, whereas score of member participation is 758, it is quite good categorized , but it is almost less good.

RINGKASAN

Fahmi Said C1150291 Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota studi kasus pada unit usaha susu sapi Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong, di bawah bimbingan **Ir. H. Indra Fahmi, M.Si.**

Penelitian ini berawal dari unit Usaha Sapi Perah yang ada di KUD Mandiri Bayongbong yang telah berdiri sejak tahun 1973. Unit usaha sapi perah ini merupakan salah satu unit usaha utama yang dijalankan oleh KUD Mandiri Bayongbong. Unit usaha sapi perah ini menampung susu sapi dari anggota serta limbah dari KUD terdekat, dimana nantinya, semua susu yang telah terhimpun oleh unit usaha sapi perah akan didistribusikan kepada IPS (industri pengolahan susu).

Berdasarkan data yang diperoleh dari koperasi, pada tahun 2018 jumlah transaksi produksi susu di KUD Mandiri Bayongbong mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun sebelumnya yakni (11,98%), ditambah pula dengan berkurangnya populasi sapi perah laktasi sebesar (4,29%). Hal tersebut diduga terjadi karena kurangnya kualitas pelayanan unit susu sapi perah kepada anggota.

Mengacu pada hal tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada unit susu sapi perah di KUD Mandiri Bayongbong dan bagaimana pula partisipasi anggota di koperasi tersebut. Sehingga nantinya dapat dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus (*Case Study*), yaitu melakukan penelitian dengan mencari atau merumuskan masalah berdasarkan data yang ada dan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Pengambilan sampel yang digunakan untuk anggota adalah *simple random sampling* (pengambilan sampel secara acak sederhana).

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dengan skor sebesar 1257. Sehingga Kualitas Pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik. Sedangkan Partisipasi Anggota diperoleh skor 758. Sehingga partisipasi anggota termasuk kategori cukup baik, walau dikatakan tergolong cukup baik tetapi hampir mendekati kurang baik.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Azza wa Jalla yang senantiasa memberikan rahmat-Nya, kasih-Nya, ridha-Nya dan pertolongan-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat selesai sebagaimana mestinya, Shalawat dan salam selalu tercurah limpahkan kepada Habibullah wa Rasullullah Muhammad SAW., beserta Keluarga beliau, sahabat yang loyal, dan semoga sampai kepada kita sebagai umatnya. Karena atas segala berkat dan kurnia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul

“Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” (Studi Kasus Pada KUD Mandiri Bayongbong Garut-Jawa Barat).

Adapun disusunnya skripsi ini sebagai suatu tugas akhir dalam rangka meraih gelar Sarjana Manajemen pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing baik hati yang telah berjasa membantu penulis, memberikan arahan, bimbingan dan motivasi, dalam penulisan skripsi ini.
2. Drs. Gijanto Purbo, SE., M.Sc selaku Dosen Penelaah Koperasi.

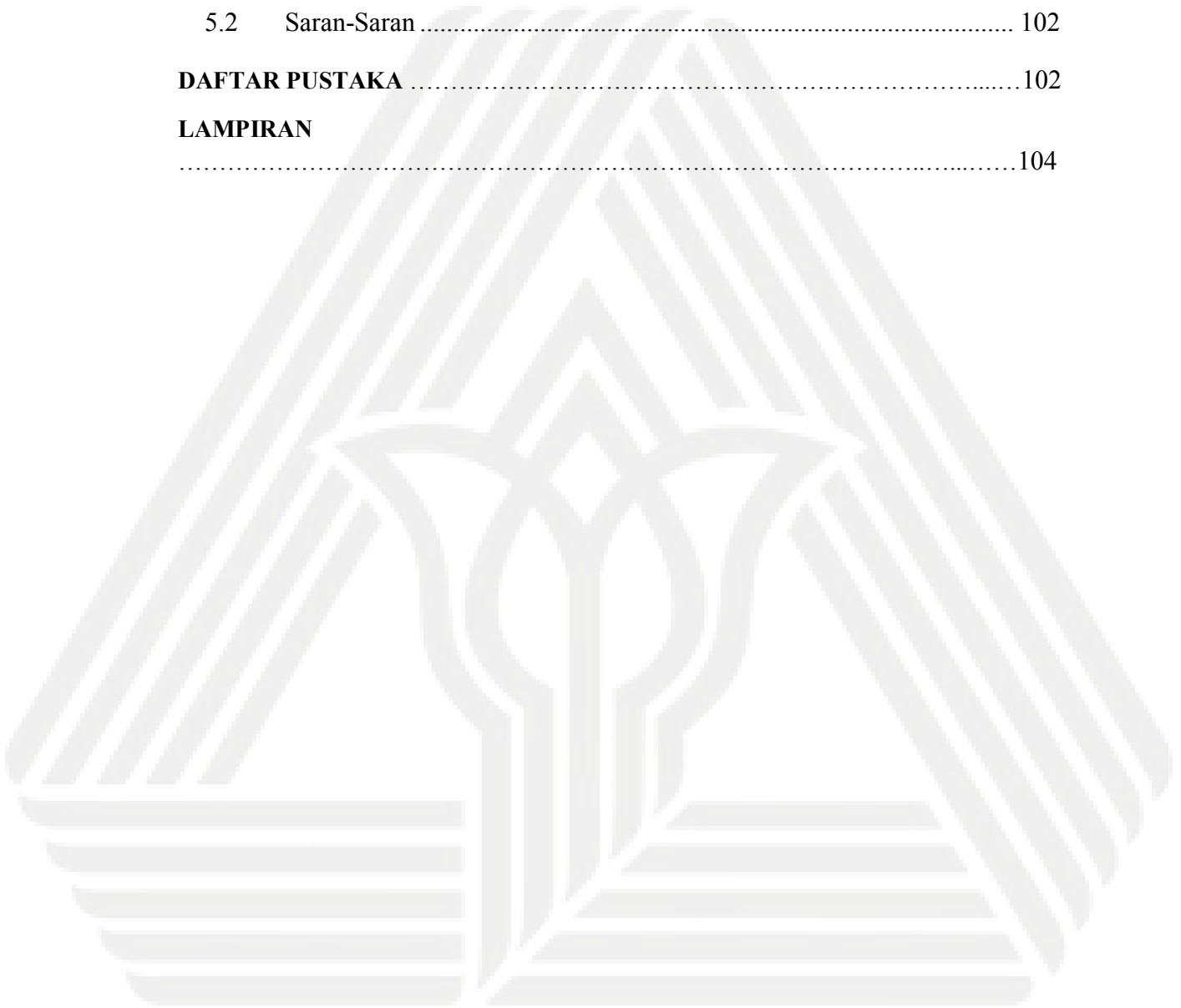
3. Drs. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku Dosen Penelaah Konsentrasi.
4. Pengurus KUD Mandiri Bayongbong yang telah mengizinkan dan membantu penulis melakukan penelitian, serta telah memberikan dukungan selama dalam proses penulisan skripsi.
5. Orangtua terutama atas perjuangannya memberikan support pada anaknya ini pada saat mulai kuliah hingga selesai
6. Teman-teman BJA yang menjadi pengisi hari-hari selama masa kuliah dari awal kuliah sampai saat ini. (Intan, Vidyasi, Dika, Neta, Kuni, Diki, Helmi, Ucup). Semoga kita bisa tetap berteman walaupun sudah berpencar masing-masing.
7. Teman-teman kelas Marketing EPENJER (Budi Setiawan, Ridzky Alfarizi, M. Ryrandhika Nugraha, Ummul Qisthi, Raisa Humaira, Vidya Retno Ningtyas, M. Ikhsan) yang selalu menyemangati dan memberi energi positif dalam proses pengerjaan.
8. Rekan-rekan DNA ESPORT yang menemani dimasa-masa pengerjaan skripsi ini
9. Semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, doa dan bantuan yang telah diberikan pada penulis selama ini. Jatinangor, Juli 2019

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
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 Teoretis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	10
2.1 Pendekatan Masalah.....	10
2.1.1 Pendekatan Koperasi.....	10
2.1.2 Pendekatan Pemasaran.....	23
2.1.3 Pelayanan.....	24
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.5 Partisipasi Anggota.....	29
2.2 Metode Penelitian.....	31

2.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan	31
2.2.2	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	31
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	34
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
2.2.5	Rancangan Analisis Data	37
2.2.6	Tempat Penelitian.....	51
2.2.7	Jadwal Waktu Penelitian	52
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		53
3.1	Keadaan Umum Koperasi	53
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong..	53
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong.....	56
3.1.3	Keanggotaan Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong.....	63
3.1.4	Kegiatan Usaha Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong	67
3.1.5	Keadaan Permodalan Dan Keuangan Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong	71
3.2	Implementasi Jatidiri Koperasi	79
3.2.1	Implementasi Definisi Koperasi.....	79
3.2.2	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi.....	81
3.2.3	Implementasi Nilai-nilai Koperasi	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		89
4.1	Hasil Penelitian	89
4.2	Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik Dan Pelanggan.....	95
4.3	Upaya-Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Unit Susu dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota	100
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		102

5.1	Simpulan	102
5.2	Saran-Saran	102
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN		104



IKOPIN

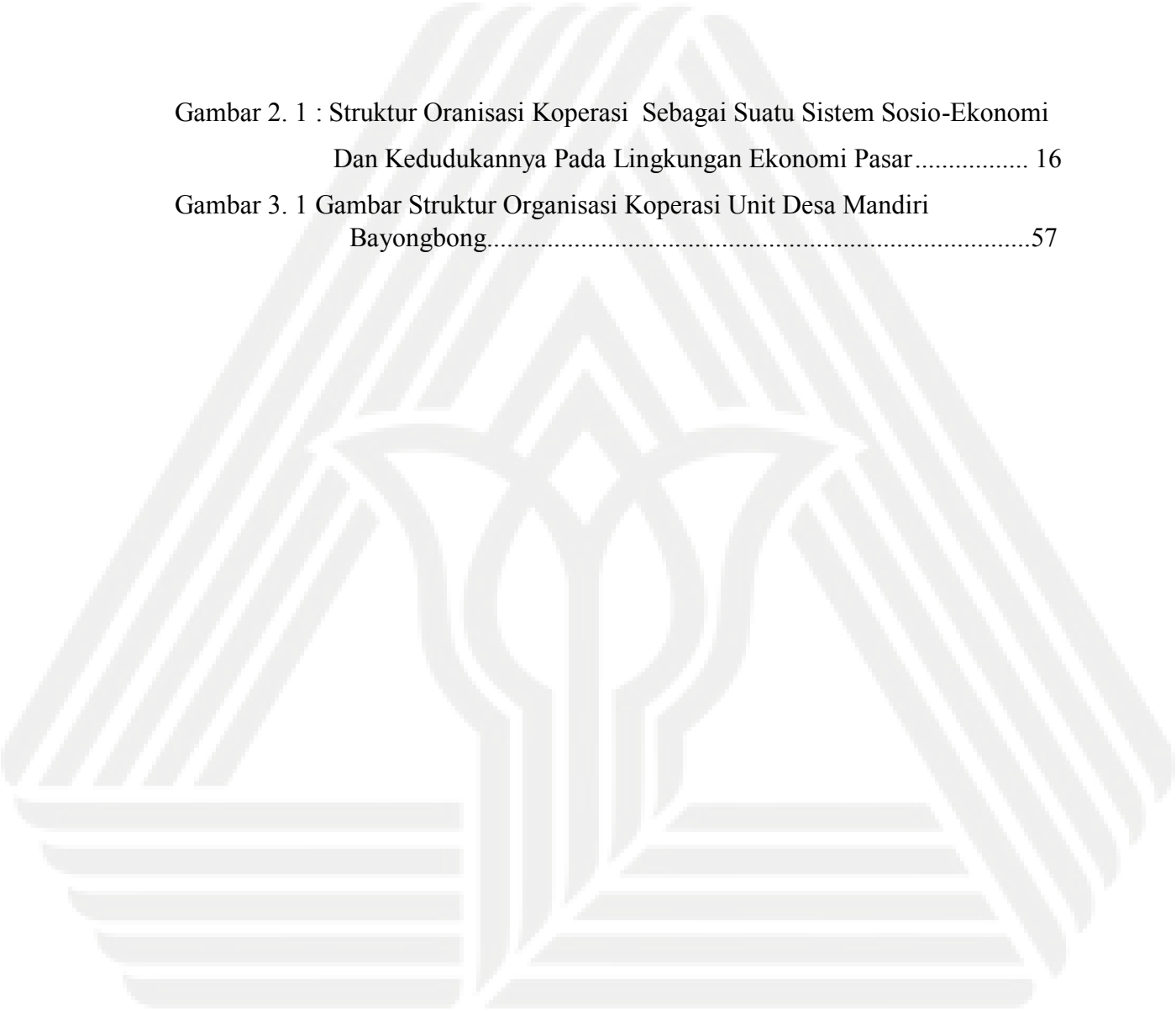
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Populasi-Sapi Perah Laktasi Unit Susu KUD Mandiri Bayongbong 2014-2018	4
Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Transaksi Produksi Susu KUD Mandiri Bayongbong.....	4
Tabel 1. 3 Perkembangan Jumlah Anggota Unit Susu Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.....	5
Tabel 1. 4 Kontribusi SHU Unit Usaha Koperasi KUD Mandiri Bayongbong 2014-2018	6
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel.....	33
Tabel 2. 2 Sistem Penilaian Skoring Mengenai Kualitas Pelayanan	37
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Bukti Langsung	40
Tabel 2. 4 Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Keandalan	41
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Ketanggapan	42
Tabel 2. 6 Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Jaminan	44
Tabel 2. 7 Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Empati.....	45
Tabel 2. 8 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	46
Tabel 2. 9 Sistem Penilaian Skoring Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik dan Pelanggan	47
Tabel 2. 10 Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik	48
Tabel 2. 11 Rekapitulasi Penilaian Responden Tentang Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	50
Tabel 2. 12 Rekapitulasi Penilaian Responden Terhadap Partisipasi	51

Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong 2014-2018.....	66
Tabel 3. 2 Kontribusi SHU Unit Usaha Sapi Perah Terhadap SHU Koperasi Periode `2018.....	68
Tabel 3. 3 Permodalan Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong.....	72
Tabel 3. 4 Likuiditas Koperasi Mandiri Bayongbong Tahun 2014-2018	74
Tabel 3. 5 Perkembangan Solvabilitas Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong Tahun 2014-2018	76
Tabel 3. 6 Perkembangan Rentabilitas Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong Tahun 2014-2018	78
Tabel 3. 7 Penerapan Definisi Koperasi di Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong	80
Tabel 3. 8 Penerapan Prinsip-prinsip Koperasi di Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong	81
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Bukti Langsung	89
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Keandalan.....	91
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Ketanggapan	92
Tabel 4. 4 Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Jaminan	93
Tabel 4. 5 Responden Tentang Kualitas Pelayanan Dari Segi Empati	94
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan.....	95
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik.....	96
Tabel 4. 8 Responden Tentang Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	98
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Partisipasi Anggota	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Struktur Oranisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio-Ekonomi Dan Kedudukannya Pada Lingkungan Ekonomi Pasar	16
Gambar 3. 1 Gambar Struktur Organisasi Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong.....	57



IKOPIN