

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus Pada Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia
“Wahana Raharja”)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

Nuraini Putri Fatmala Thomas

C1150171

Dosen Pembimbing

Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
ANGGOTA**

NAMA : NURAINI PUTRI FATMALA THOMAS

NRP : C1150171

KONSENTRASI : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

Dr. H. Ery Supriyadi R.,Ir.,MT

Direktur Program Studi S-1 Manajemen

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

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tanjung Karang, Bandar Lampung, 26 November 1997. Merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari keluarga Bapak H. Thomas Monada dan Ibu Hj. Aryeni Thomas. Adapun pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu:

1. Tahun 2009 lulus dari SD Negeri 2 Rawa laut, Kelurahan Rawa Laut, Kecamatan Enggal, Bandar Lampung
2. Tahun 2012 lulus dari SMP Kartika II-2 Kelurahan Palapa, Kecamatan Tanjung Karang, Bandar Lampung
3. Tahun 2015 lulus dari SMA Negeri 10 Kelurahan Pahoman, Kecamatan Enggal, Bandar Lampung

Tahun 2015 bulan September penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (Ikopin) pada program studi S1 dengan mengambil konsentrasi Manajemen Bisnis. Adapun pengalaman berorganisasi yang diikuti selama menjadi mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (Ikopin) yaitu mengikuti Ivoma.

IKOPIN

ABSTRACT

Nuraini Putri Fatmala Thomas, *The Analysis of Service Quality in an Effort to Enhance Member Satisfaction at Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja Kota Bandung under the guidance of Dr. H. Ery Supriyadi.,R ,Ir.,MT.*

Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja is one of the cooperatives that provides several services such as Vehicle Registration Certificate & Driving Licenses management services, electronic credit services, and money loans which aim to prosper all members of the KKB Wahana Raharja . The number of employees at the KKB Wahana Raharja is 17 people with a total of 2,545 members.

The purpose of study is to analyze the quality of service in an effort to enhance member satisfaction at Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia. To find service quality and member satisfaction used method case study. Through data collection is done by observation, literature study, interviews and questionnaires.

The results of the study note that the responses of members' perceptions note that the responses of members regarding the quality of services that occur in KKB Wahana Raharja included in the good category. Although there is quality service that need to be improved. Then the satisfaction of members in the transaction included in the category of quite satisfied. There are several efforts that must be made to improve the services available at the KKB Wahana Raharja.

Keywords: *cooperative, member, satisfaction, service, quality*

IKOPIN

RINGKASAN

Nuraini Putri Fatmala Thomas, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja Kota Bandung di bawah bimbingan Dr. H. Ery Supriyadi R.,Ir.,MT.

Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja adalah salah satu koperasi yang menyediakan beberapa layanan jasa seperti jasa pengurusan STNK & SIM, jasa kredit elektronik, dan kredit uang yang dimana ini bertujuan untuk mensejahterakan seluruh anggota KKB Wahana Raharja. Jumlah karyawan di KKB Wahana Raharja sebanyak 17 orang dengan jumlah anggota 2.545 anggota.

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota di Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan anggota digunakan metode studi kasus melalui pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, studi pustaka, wawancara dan penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian diketahui bahwa tanggapan anggota mengenai kualitas pelayanan yang terjadi di KKB Wahana Raharja termasuk dalam kategori baik. Walau terdapat kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan. Selanjutnya kepuasan anggota dalam bertransaksi termasuk dalam kategori cukup puas. Terdapat beberapa upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang ada di KKB Wahana Raharja.

Kata Kunci: anggota, kepuasan, koperasi, kualitas, pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan dan melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”**.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Konsentrasi Manajemen Bisnis pada Program Studi Manajemen di Institut Koperasi Indonesia (Ikopin). Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu berkat doa, bantuan, dukungan, serta kasih sayang yang diberikan dari berbagai pihak.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada kedua orang tua tercinta H. Thomas Monada, SE dan Aryeni Thomas atas doa dan dukungan baik moril maupun materil serta doa restu dan ikhlas yang selalu Orang tua panjatkan dan semangat yang menjadi pendorong kekuatan bagi penulis, untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Dan ucapan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya atas bantuan, motivasi dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain yang terhormat:

1. Yang terhormat Bapak Dr. H. Ery Supriyadi R.,Ir.,MT selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan telah mengarahkan memberikan masukan-masukan dalam penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Dr. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc selaku dosen penelaah koperasi atas segala saran, koreksi dan bantuan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Dr. Maman Suratman, Drs., MS selaku dosen penelaah konsentrasi atas segala saran, koreksi dan arahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Untuk kedua kakak saya tercinta Achmad Arly Pratama Putra Thomas dan Asmarantika Putri Thomas serta adik saya Anissa Septiani Putri Thomas semoga selalu diberikan kesehatan oleh Allah. Juga untuk Keluarga Besar Hi. Mas.Moch Thohir Kepala Mega dan Keluarga Besar Anizar Murni yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta motivasi sehingga penulis bisa sampai dititik ini.
5. Bapak Dr. H Gijanto Purbo Suseno, SE.,M.Sc selaku Direktur Prodi S1 Manajemen institut Koperasi Indonesia.
6. Seluruh dosen pengajar Ikopin yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih untuk ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan selama menjadi mahasiswa Ikopin.
7. Seluruh Pengurus, Pengawas dan Karyawan di Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja” Kota Bandung yang telah memberikan kesempatan baik informasi dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
8. Untuk sahabat yang setia menemani membantu dalam pembuatan skripsi Moch. Feisal Anshary, Nisa Nadirah Anwar, Raden Mersi Maria

Soekarno, Amarila Haban Fauziah, dan teman-teman yang tidak bisa di sebutkan satu-satu.

9. Sahabat seperjuangan Jm Dwi Winda, Resti Fitriyani, Elisa Astuti, Kemala Dwi Adera, Rachmawati, Irma Nurdiyanti, Monika Depi, Fitri Hendriyani, Nofita Yulianti. terimakasih telah memberikan semangat, dukungan dan masukan dalam mengerjakan skripsi ini.

Semua pihak yang telah membantu sehingga selesainya tugas skripsi ini. Semoga apa yang telah diberikan kepada penulis semuanya mendapatkan Ridho Allah SWT. Serta skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pengembang ilmu pengetahuan.

Jatinangor, Agustus 2019

Nuraini Putri Fatmala Thomas

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu.....	13
1.4.2 Aspek Guna Laksana.....	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	14
2.1 Pendekatan Masalah.....	14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	14
2.1.1.1 Jati diri Koperasi.....	15
2.1.1.2 Definisi Koperasi.....	16
2.1.1.3 Nilai-Nilai Koperasi.....	19
2.1.1.4 Prinsip Koperasi.....	21

2.1.1.5 Tujuan Koperasi.....	25
2.1.1.6 Jenis-Jenis Koperasi.....	26
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	30
2.1.2.1 Tujuan Bisnis.....	32
2.1.2.2 Bentuk-Bentuk Kepemilikan Bisnis.....	33
2.1.3 Pendekatan Pelayanan.....	33
2.1.3.1 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	35
2.1.3.2 Pelayanan Prima.....	38
2.1.4 Kepuasan Anggota.....	39
2.1.4.1 Indikator Kepuasan Anggota.....	43
2.1.5 Kerangka Berfikir.....	44
2.2 Metode Penelitian.....	44
2.2.1 Metode Yang Digunakan.....	44
2.2.2 Data Yang Diperlukan.....	45
2.2.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	46
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	47
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
2.2.5 Analisis Data.....	50
2.2.6 Tempat Penelitian.....	57
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	57
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	58
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen.....	58
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja”.....	58

3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja”	61
3.1.3	Keadaan Anggota.....	73
3.1.4	Kegiatan Usaha Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja.....	74
3.1.5	Keadaan Permodalan dan Keuangan KKB-PT DI Wahana Raharja.....	77
3.1.5.1	Keadaan Permodalan Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja.....	77
3.1.5.2	Keadaan Keuangan Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja.....	79
3.1.5.3	Rasio Keuangan Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja.....	80
3.1.6	Organisasi Yang Terikat.....	89
3.2	Keadaan Umum Wilayah Kerja KKB-PTDI “Wahana Raharja”.....	89
3.2.1	Keadaan Fisik dan Geografis.....	89
3.2.2	Keadaan Ekonomi.....	89
3.2.2.1	Mata Pencarian.....	89
3.2.2.2	Sarana dan Prasarana Ekonomi.....	90
3.3	Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi KKB-PTDI “WahanaRaharja”.....	90
3.3.1	Implementasi.....	91
3.3.1.1	Definisi Koperasi.....	91
3.3.2	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....	91
3.3.3	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	95
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		97
4.1	Kualitas Pelayanan Yang Dilakukan KKB Wahana Raharja.....	97
4.1.1	Tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan KKB Wahana	

Raharja.....	97
4.2 Kepuasan Anggota KKB Wahana Raharja.....	108
4.2.1 Tanggapan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Diberikan KKB Wahana Raharja.....	111
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	122
5.1 Simpulan.....	122
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA.....	124
LAMPIRAN.....	125



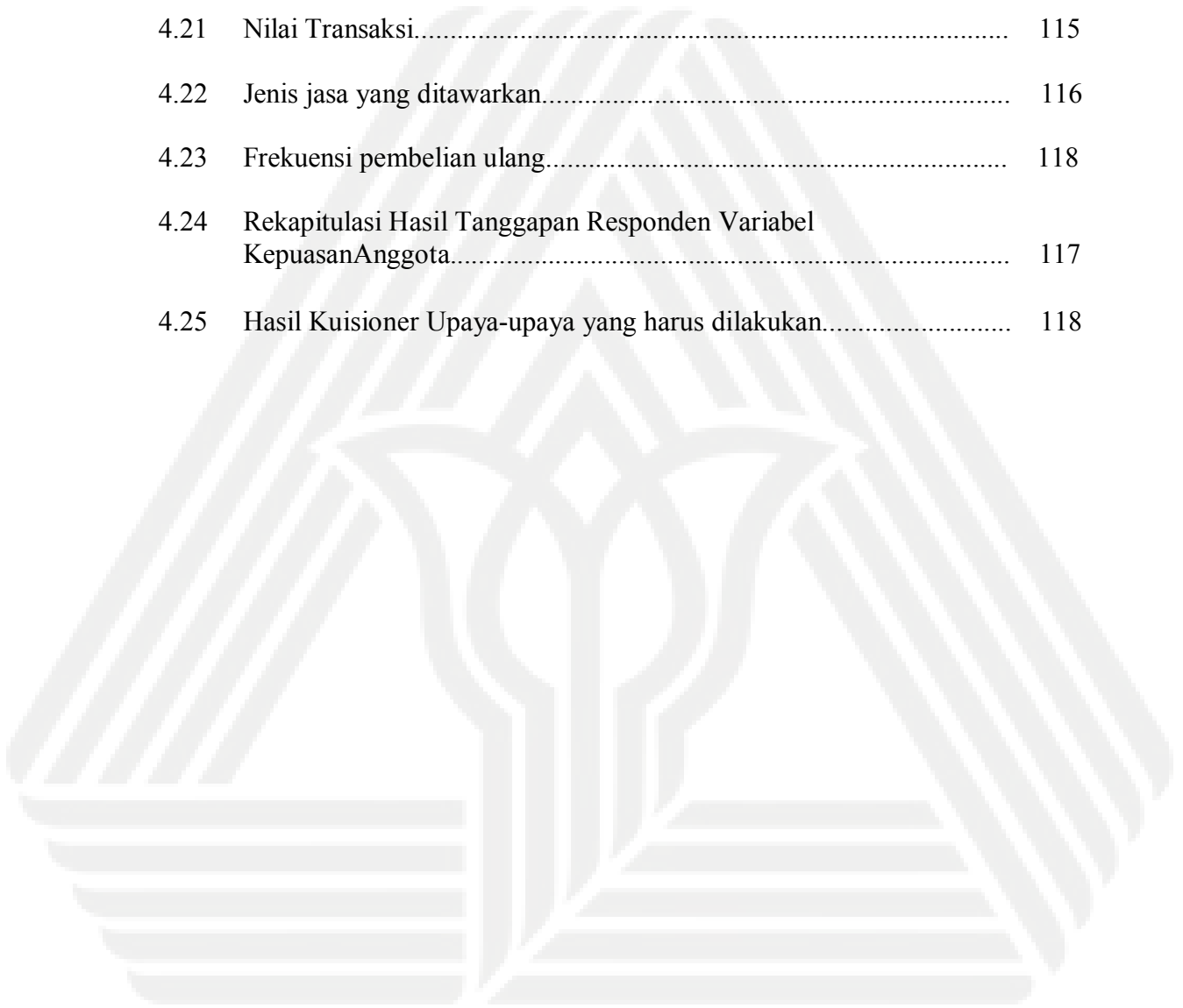
IKOPIN

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1. 1	Perkembangan Penjualan dan Jumlah Anggota Yang Ber transaksi Tahun 2014-2017.....	3
1. 2	Data Jumlah Pendapatan Bersih & SHU di Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja”.....	5
2. 1	Operasionalisasi Variabel.....	46
2. 2	Perhitungan jumlah sampel.....	50
2. 3	Pengukuran untuk setiap indikator.....	51
2. 4	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Dari Variabel.....	52
2. 5	Pengukuran untuk setiap indikator.....	53
2. 6	Rekapitulasi Hasil Anggapan Responden Dari Variabel.....	54
3. 1	Perkembangan Keanggotaan Selama Tahun 2014-2017.....	73
3. 2	Perkembangan Permodalan Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia “Wahana Raharja” Tahun 2014 – 2017.....	78
3. 3	Pedoman Penilaian Likuiditas.....	81
3. 4	Rasio Likuiditas Koperasi PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja tahun 2014-2017.....	81
3. 5	Pedoman Penilaian Solvabilitas.....	82
3. 6	Rasio Solvabilitas Koperasi PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja tahun 2013-2017.....	83
3. 7	Pedoman Penilaian Rrentabilitas Ekonomi.....	85
3. 8	Rasio Rrentabilitas Ekonomi Koperasi PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja tahun 2013-2017.....	85
3. 9	Pedoman Penilaian Rentabilitas Modal Sendiri.....	87
3.10	Rasio Rentabilitas Modal Sendiri Koperasi PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja tahun 2013-2017.....	87

3.11	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara indonesia Wahana Raharja	88
3.12	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Keluarga Besar PT Dirgantara Indonesia Wahana Raharja.....	95
4.1	Hasil kualitas pelayanan Koperasi KKB Wahana Raharja.....	97
4.2	Kelengkapan fasilitas.....	98
4.3	Ketersediaan tempat menunggu.....	99
4.4	Kecepatan karyawan dalam melayani.....	100
4.5	Pemenuhan kebutuhan anggota.....	101
4.6	Kemudahan Prosedur Pelayanan.....	102
4.7	Kemampuan karyawan melayani anggota.....	102
4.8	Kemampuan melayani anggota secara baik.....	103
4.9	Tingkat Respon Karyawan Terhadap Saran Anggota.....	104
4.10	Kemampuan karyawan untuk dipercaya oleh anggota.....	105
4.11	Kemampuan Karyawan Untuk Dapat Diandalkan.....	106
4.12	Tingkat pengetahuan untuk menanggapi anggota.....	106
4.13	Kepedulian Karyawan Kepada Anggota.....	107
4.14	Menumbuhkan Rasa Kekeluargaan.....	107
4.15	Rekapitulasi Hasil tanggapan responden variabel kualitas Pelayanan.....	111
4.16	Pembelian ulang sejumlah barang dan jasa.....	112
4.17	Penyampaian informasi kepada anggota secara lisan.....	113
4.18	Frekuensi dalam penyampaian informasi.....	113
4.19	Memiliki makna unik yang membedakan produk dan jasa dari para Pesaing.....	114

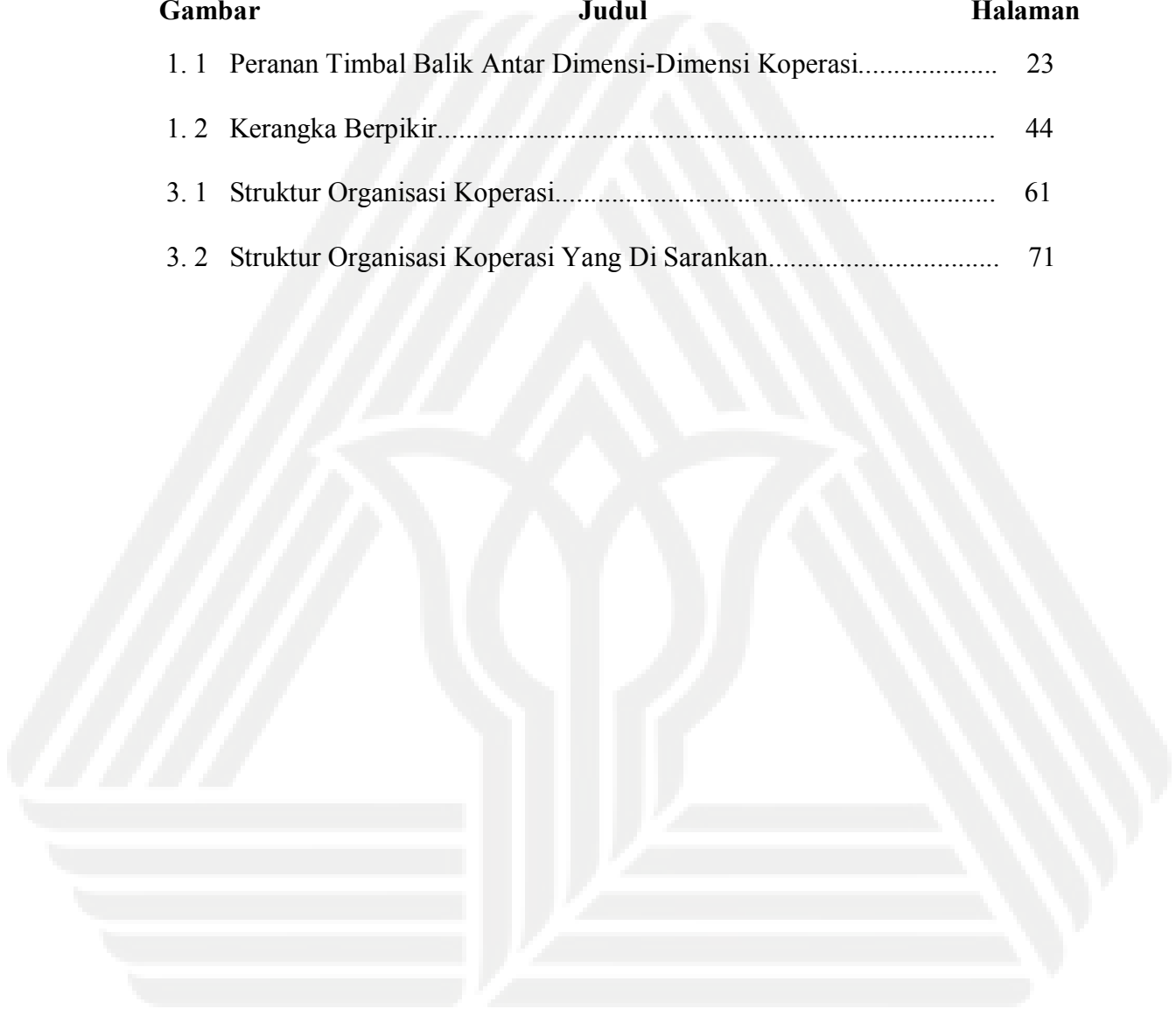
4.20	Penyajian informasi mengenai produk dan jasa yang berkualitas Baik.....	115
4.21	Nilai Transaksi.....	115
4.22	Jenis jasa yang ditawarkan.....	116
4.23	Frekuensi pembelian ulang.....	118
4.24	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Variabel KepuasanAnggota.....	117
4.25	Hasil Kuisisioner Upaya-upaya yang harus dilakukan.....	118



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1. 1	Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi.....	23
1. 2	Kerangka Berpikir.....	44
3. 1	Struktur Organisasi Koperasi.....	61
3. 2	Struktur Organisasi Koperasi Yang Di Sarankan.....	71



IKOPIN