

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada “Unit Toko Zmart” Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana

Kota Bandung - Jawa Barat)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Dosen Pembimbing

Dra. Ucu Nurwati, M.Si

Rindi Hendriyana

C1140348



IKOPIN

**KONSENTERASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

2018

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai
Pelanggan
Studi Kasus Pada "Unit Toko Zmart" Prinkop
Darma Putra Lang-lang Bhuwana

NAMA : Rindi Hendriyana

NOMOR POKOK : C1140348

PROGRA STUDI : Strata I Manajemen

KONSENTRAS : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN,

Pembimbing,



(Dra. Ucu Nurwati, SE., M.Si)



Program Studi S-1 Manajemen.

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

RIWAYAT HIDUP

Penulis dengan nama Rindi Hendriyana, lahir di Sumedang (Jawa Barat) pada Tanggal 08 Januari 1995, dan merupakan anak pertama dari satu orang bersaudara dari pasangan **Bapak Ajid Zaenal Mustopa** dan **Ibu Oon Komariah**.

Penulis mulai masuk bangku pendidikan Sekolah Dasar di SDN 1 Cikuda, Jatinangor pada tahun 2001 sampai dengan 2007. Setelah menyelesaikan pendidikan dasar Studi ke Sekolah Menengah Pertama di MTs Ma'arif Jatinangor pada tahun 2007 sampai dengan 2010. Pada tahun 2010 penulis melanjutkan Studi ke Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Pasundan Jatinangor sampai dengan tahun 2013.

Pada tahun 2014, penulis mendaftarkan diri sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), penulis mengambil Jurusan Manajemen Bisnis (MANBIS).



IKOPIN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokaatu.

Alhamdulillahirobbil'alamin. Segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia, hidayah serta ridha-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada jungjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai syarat menempuh ujian sidang sarjana di Instiut Koperasi Indonesia.

Skripsi ini berjudul **Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana Kota Bandung-Jawa Barat).**

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak sekali kesalahan. Untuk itu penulis mohon saran dan pendapat dari pembaca yang bersifat membangun guna menyempurnakan penulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Kedua orang tua tercinta (Bapak Ajid Zaenal Mustopa dan Ibu Oon Komariah) atas segala kasih sayang, kepercayaan, serta do'a yang tak bertepi serta dukungan moril dan materil yang tidak akan pernah ternilai dan menjadi pendorong kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini., dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Yang terhormat Ibu Dra. Ucu Nurwati.SE.,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan motivasi & pengarahan-pengarahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
2. Yang terhormat Ibu DR.Hj. Inne Risnaningsih.SE.,MSi selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan kepada penulis.
3. Yang terhormat Ibu Dra.Hj. Rosti Setiawati.M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan kepada penulis.
4. Yang terhormat Bapak DR. H. Gijanto Purbo Suseno, SE.,M.Sc selaku Direktur Prodi S1 Manajemen, Instiut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
5. Seluruh staf dosen pengajar khususnya Jurusan Manajemen Bisnis yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan di IKOPIN.
6. Kepada Mutiara Khairiah yang tidak pernah lelah memberi semangat, motivasi, serta kritik-kritik yang sangat bermanfaat bagi penulis juga bisa

sabar menghadapi penulis sehingga dapat terselesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

7. Seluruh staf karyawan IKOPIN penulis mengucapkan banyak terima kasih dalam melayani penuh kesabaran kepada penulis dan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada seluruh Cleaning Service Fakultas FMK,FMP,FMS,MM yang sudah banyak merepotkan selama menggunakan gedung tersebut, canda tawa serta motivasinya penulis ucapkan terima kasih.
9. Kepada seluruh jajaran Satuan Pengaman penulis mengucapkan terima kasih yang sudah banyak memberikan saran dan motivasinya sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
10. Kepada karyawan fotocopy KKB Pa Jeje Supriatna dan Om Ma'pul penulis mengucapkan terima kasih banyak telah membantu dalam pelayanan fotocopy maupun lainnya dorongan serta motivasinya penulis ucapkan terima kasih.
11. Teman-teman Jurusan Manajemen Bisnis 2014 Rheza Prima Perkasa, Budy Mulyadi, Muhamad Kodavi Sidiq, Habib Herdanan Jaya, Fahmi Hakiki, Kiki Badru Nurjaman, Aldi Rinaldi, Gugun Agustin, Hasan Damara, Ipan Nurjaman, Fitri Kurnia Robi, Siti Nuraini, dan yang tidak bisa penulis sebutkan mengucapkan banyak terima kasih.
12. Teman-teman SAUNG BOOYAH Agung Ramdani (Sentod), M Ibnu Zaidan, Fazar (bogel), (Babon), (Rancung), (Gobang), yang selalu menghibur dan tentunya memberikan motivasi agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman TEAM LEMAH Saepuloh, Doni Hardiansyah, Hegi Firmansyah, Cahyana Nandi, Robby Wijaya, Suci Handayani, dan Ely Yulianti Rohmah yang selalu mendukung, memberi motivasi, saran serta masukan yang bermanfaat sehingga bisa selesai maka penulis mengucapkan banyak terima kasih.
14. Teman-teman Bengkel Untung Motor Bapak Edin Ajidin Syah (mang Untung), A yanyan (Opunk), Om Dedep (Asep), Nandi (Askale), Bagja (Bang joy), Viki (pikok), Heri (So'ot No Limit), Candra (Abo),Saeful Rijal (Kijol), Andre (Bandrek) dan yang tidak bisa disebutkan satu-persatu penulis ucapkan terima kasih atas motivasi, dukungan, serta bantuan-bantuan yang sudah kalian berikan kepada penulis.

12 Agustus 2018

Penulis,

RINGKASAN

RINDI HENDRIYANA, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Studi Kasus pada Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana, Kota Bandung-Jawa Barat, di bawah bimbingan UCU NURWATI.

Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana berada di Jalan A.H Nasution KM. 10 Kecamatan Cinambo Kelurahan Pakemitan Kota Bandung, Jawa Barat yang didirikan secara sah pada 5 Oktober 1967 yang beranggotakan para TNI dan PNS yang bertugas di kesatuan Yonzipur 9 Kostrad dengan jumlah anggota saat ini berjumlah 643 orang anggota Tujuan dilakukan penelitian pada Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana adalah menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggotanya.

Kegiatan umum Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana adalah memfasilitasi kebutuhan-kebutuhan para anggota seperti atribut perlengkapan Yonzipur 9 dan kebutuhan rumah tangga yang disediakan oleh Unit Toko Zmart. Unit ini berambisi besar untuk mensejahterakan para anggotanya, sehingga diperlukan strategi pemasaran secara terarah, terencana dan terprogram. Mengacu pada hasil observasi dan wawancara anggota sebagai responden menyatakan bahwa rata-rata uang yang dibelanjakan untuk keperluan barang kebutuhan sehari-hari adalah Rp.1.000.000 – Rp.1.500.000. Ternyata setelah dihitung, dalam realisasinya rata-rata uang yang dibelanjakan di Toko Zmart perbulan kurang lebih Rp 500.000, Hal tersebut berarti partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan koperasi belum maksimal. Pelayanan yang ada dianggap kurang menarik minat anggota untuk lebih sering bertransaksi atau berbelanja, sehingga perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan untuk meningkatkan transaksi dan partisipasi anggota.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka masalah yang dapat diidentifikasi antara lain; (1) Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana kepada anggota sebagai pelanggan,. (2) Bagaimana tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana, dan (3) Upaya yang harus dilakukan Unit Toko Zmart untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Penelitian ini menggunakan studi kasus, alat analisis statistik dan analisis deskriptif skoring.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Unit Toko Zmart saat ini sudah baik. Tanggapan dan Harapan para anggota sudah sesuai dan terealisasikan 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 Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa anggota merasa waktu operasional Unit Toko Zmart masih belum sesuai dengan keinginan dan kebutuhan anggota, maka untuk meningkatkan partisipasi anggota di Unit Toko Zmart , Primkop Darma Putra Lang – lang Bhuwana bisa meninjau kembali kebijakan waktu operasional tersebut. Bisa dengan menambah karyawan dan kemudian memberlakukan jam kerja *sift* agar waktu yang anggota/pelanggan miliki untuk betransaksi tidak terbatas sehingga partisipasinya akan meningkat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan



IKOPIN

ABSTRACT

RINDI HENDRIYANA, *Analysis Of The Quality Of Service In Improving The Participation Of Members as a Customer case study on Primkop-lang Lang Darma Putra Bhuwana, Bandung-West Java*, under the guidance of UCU NURWATI. Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana is located in a. h. Nasution, km. 10 Sub Cinambo Village Pakemitan town of Bandung, West Java, established legally on October 5, 1967 with the Indonesian armed forces and CIVIL SERVANTS who served in Union Yonzipur 9 Kostrad with the number of current members totaled 643 members the purpose of the research conducted on Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana is analyzing the quality of service provided by the cooperative to members.

Common activities Primkop Darma Putra lang-lang Bhuwana is facilitating the needs of members like equipment attributes Yonzipur 9 and needs of households provided by the Unit Stores Zmart. This unit is a great ambition to prosper its members, so that the necessary marketing strategies are directional, planned and programmed. Referring to the results of observation and interviewing the members as the respondent stated that the average money spent for goods everyday requirement is Rp. 1,000,000 – Rp. 1,500,000. It turns out that after the count, in its realization the average money spent in Shops Zmart monthly approximately Rp 500,000, it means the participation of a member in utilizing the service of cooperatives has not been fullest. Existing services are considered less interest to members more often Transact or shopping, so that the necessary improvements in service to increase transactions and participation of members.

Based on problems that have been described, then the problem can be identified among others; (1) How a given service quality Unit Shops Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana to members as customers. (2) How member feedback on quality of service the Unit Stores Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana, and (3) efforts should be made to improve Zmart Store Unit participation members as customers. This research use case studies, statistics and analysis tools the analysis of descriptive skoring.

From the results obtained that the quality of service given the current Unit Store Zmart is already good. Responses and expectations of members is in compliance and realized but not fully in accordance with the expectations of all members. The participation of the Member as a customer after it corrected expected members will be loyal and increase its participation to the maximum which will

increase profits for the Unit Stores Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.

From the results of research it is known that the members feel the operational time of the Unit Stores Zmart was still not in accordance with the wishes and needs of members, then to increase the participation of members in the Unit Stores Zmart, Primkop Lang Son – lang Darma Bhuwana can review the return policy operational time. Can add employees and then apply the properties so that the working hours of time that members/customers have for unlimited betransaksi so partisipasinyapun will increase.

Keyword : Quali of Service



IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
KATA PENGANTAR	ii
RINGKASAN	iv
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	9
2.1. Pendekatan Perkoperasian	9
2.1.1. Jatidiri Koperasi	9
2.1.1.1. Definisi Koperasi	10
2.1.1.2. Nilai-nilai Koperasi.....	11
2.1.1.3. Prinsip-Prinsip Koperasi.....	12
2.1.2. Organisasi Koperasi	14
2.1.3. Pendekatan Partisipasi.....	24
2.1.4. Masalah Partisipasi.....	27
2.1.5. Efektivitas Partisipasi.....	32
2.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	33
2.3. Pendekatan Pemasaran.....	36
2.3.1. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	37

2.3.2.	Pengertian Retailing Mix	38
2.3.3.	Manajemen Ritel	49
2.3.4.	Konsep Kualitas Pelayanan.....	51
2.3.4.1.	Pengertian Kualitas	51
2.3.4.2.	Pengertian Pelayanan.....	52
2.3.4.3.	Definisi Kualitas Pelayanan.....	54
2.3.4.4.	Pelayanan Pada Anggota	55
2.4.	Metode Penelitian	56
2.4.1.	Metode penelitian yang digunakan	56
2.4.2.	Data yang diperlukan	56
2.4.3.	Sumber data.....	57
2.4.4.	Teknik pengumpulan data.....	57
2.4.5.	Operasionalisasi Variabel.....	60
2.4.6.	Teknik Pengambilan sampel	61
2.4.7.	Analisis Data	61
2.5.	Tempat Penelitian	65
2.6.	Jadwal Penelitian	66
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		67
3.1.	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen.....	67
3.1.1.	Sejarah Berdirinya Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana	67
3.1.2.	Struktur Organisasi Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	68
3.1.3.	Keanggotaan.....	75
3.2.	Kegiatan Usaha yang Dilakukan.....	78
3.3.	Keadaan Permodalan dan Keuangan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana	80
3.3.1.	Keadaan Permodalan Koperasi	80
3.3.2.	Keadaan Keuangan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	82
3.4.	Keadaan Umum Kerja Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	92
3.4.1.	Keadaan Fisik dan Geografis wilayah kerja.....	92

3.4.2.	Keadaan Sosial wilayah kerja	92
3.4.3.	Keadaan Ekonomi di wilayah kerja	92
3.5.	Organisasi Pendukung	93
3.6.	Implementasi Jati Diri Pada Koperasi.....	93
3.6.1.	Implementasi Definisi Koperasi.....	94
3.6.2.	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	95
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		104
4.1.	Kualitas Pelayanan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-Lang Bhuwana Kepada Anggota Sebagai Pelanggan	104
4.2.	Tanggapan Anggota Terhadap Pelayanan Unit Toko Zmart	104
4.3.	Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	120
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		122
5.1.	SIMPULAN	122
5.2.	SARAN	123



IKOPIN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1.Rencana Realisasi dan Partisipasi Anggota Pada Unit Toko Zmart	5
Tabel 2.1.Operasionalisasi Variabel	60
Tabel 2.2.Skala kriteria tiap indikator kualitas pelayanan	62
Tabel 3.1.Daftar karyawan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana	75
Tabel 3.2.Jumlah anggota Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	76
Tabel 3.3.Modal Sendiri Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana	81
Tabel 3.4. Modal Asing Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana	82
Tabel 3.5. Rasio Likuiditas Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	84
Tabel 3.6.Pedoman Penilaian Likuiditas.....	84
Tabel 3.7. Rasio Solvabilitas Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana	86
Tabel 3.8.Pedoman Penilaian Solvabilitas	86
Tabel 3.9.Perkembangan Rasio Solvabilitas Primkop Darma Putra Lang-lang	88
Tabel 3.10.Pedoman Penilaian Aktivitas	88
Tabel 3.11.Rasio Rentabilitas Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	89
Tabel 3.12.Pedoman Penilaian Rentabilitas.....	90
Tabel 3.13.Rasio Keuangan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	91
Tabel 3.14. Prinsip-prinsip Koperasi Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	94
Tabel 4.1.Tanggapan Anggota Mengenai	109
Tabel 4.2.Tanggapan Anggota Mengenai	109
Tabel 4.3.Tanggapan Anggota Mengenai Lokasi Unit Toko Zmart	110
Tabel 4.4.Tanggapan Anggota Mengenai Pelayanan yang	111
Tabel 4.5.Tanggapan Anggota Mengenai Sikap Melayani Anggota	112
Tabel 4. 6.Tanggapan Anggota Mengenai Masa Waktu Pelayanan yang Diberikan Unit Toko Zmart.....	112
Tabel 4.7.Tanggapan Anggota Mengenai Karyawan Selalu Bersedia.....	113

Tabel 4.8. Tanggapan Anggota Mengenai Ketanggapan Karyawan dalam Memberi Informasi	114
Tabel 4.9. Tanggapan Anggota Mengenai Pengetahuan Karyawan Mengenai Produk.....	114
Tabel 4.10. Tanggapan Anggota Mengenai Kemampuan Melayani.....	115
Tabel 4.11. Tanggapan Anggota Mengenai Kesopanan Karyawan	116
Tabel 4.12. Tanggapan Anggota Mengenai Sifat Dapat Dipercaya Karyawan oleh Anggota	116
Tabel 4.13. Tanggapan Anggota Mengenai Kemampuan Karyawan Dalam Melakukan Komunikasi dengan Anggota	117
Tabel 4.14. Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Unit Toko Zmart	118
Tabel 4.15. Rekapitulasi Penilaian Tanggapan Anggota	119
Tabel 4.16. Tanggapan Anggota sebagai pelanggan.....	120



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1.Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi.....	23
Gambar 2.3.Efektivitas partisipasi	32
Gambar 3.1.Struktur Organisasi Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana	70
Gambar 3.2.Grafik Perkembangan Jumlah anggota	76



IKOPIN

