

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT SIMPAN PIN-JAM DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA**

**(Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung
(KPKB))**

Skripsi

Disusun oleh :

Dadan Ramdani

C1140212

Pembimbing

Drs. Agus Arifin, M.Si., Ak.



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Analisi Kualitas Pelayanan Unit Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota, (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam (KPKB) Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung)**

Nama Mahasiswa : **DADAN RAMDANI**

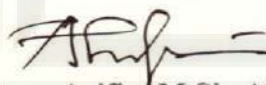
NRP : **C.1140212**

Program Studi : **S1-Manajemen**

Konsentrasi : **Manajemen Bisnis**

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Drs. Agus Arifin, M.Si., AK.

Disetujui Program Studi S1-Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Skripsi dengan judul **Analisi Kualitas Pelayanan Unit Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota, (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung)**. Disusun oleh **Dadan Ramdani**, dilahirkan pada tanggal 16 Februari 1996 di Sumedang, yang merupakan anak ketiga dari keluarga **Bapak Anas** dan **Ibu Nani Rohani**.

Pendidikan yang telah di tempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pada tahun 2002 penulis memasuki pendidikan Sekolah Dasar (SD) Tanjungsari 1, kecamatan Tanjungsari.
2. Pada tahun 2008 penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Mts Ma'arif Cikeruh, kabupaten Sumedang.
3. Pada tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas (SMK) Al-Halim Garut, kabupaten Garut.
4. Pada tahun 2014 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Manajemen Bisnis Institut Koperasi Indonesia.

IKOPIN

ABSTRACT

DADAN RAMDANI, Analysis Of Service Quality In An Effort to Increase Member Satisfaction (Case Study At Saving and Loan unit of government employee cooperatives Bandung). Under the guidance of **AGUS ARIFIN**

government employee cooperatives Bandung (KPKB) is one of the fields of business providing savings and loan services to meet the needs of cooperative members. But in the last few years there have been member complaints about the quality of services provided. So that this resulted in an increase in the number of members coming out in 2017, where this phenomenon is a tool for member participation to pressure management. Of course this happens because the implementation of government employee cooperatives Bandung services is less than optimal (KPKB). Therefore, this research aims to (1) determine the response of cooperative members to services quality of Saving and Loan unit of government employee cooperatives Bandung, (2) knowing and analyzing the level of satisfaction of cooperative members on the service implementation of Saving and Loan unit of government employee cooperatives Bandung, (3) knowing the effort that must be done for member satisfaction in the government employee cooperatives Bandung.

The data is used is primary data and secondary data. Primary data is obtained from the results of questionnaires and secondary data is obtained from book and internet literature. The analytical tool used in this research is Importance Performance Analysis (IPA) by using program assistance Microsoft Excel 2013 and SPSS 25. The result of the research showed that most members considers the

service of government employee cooperatives Bandung (KPKB) to be in the important and good category. But the service performance of government employee cooperatives Bandung (KPKB) has not able to meet all the whises of its members. However, most of the members satisfaction tends to be found in services that are considered excessive in performance whereas the members are not so concerned. Therefore the result from Importance Performance Analysis (IPA) shows that goverment employee cooperative (KPKB) must pay attention to services in the top priority (A) quadrant as many as 3 attributes and pay attention to physical facilities used in serving members.

The image features a large, light gray watermark logo in the background. The logo consists of a stylized, geometric design with multiple overlapping shapes and lines, forming a central emblem. Below the emblem, the word "IKOPIN" is written in a bold, sans-serif font, also in light gray. The watermark is centered on the page and spans most of its width.

IKOPIN

RINGKASAN

DADAN RAMDANI, Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung). Dibimbing oleh Bapak **AGUS ARIFIN**

Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) merupakan salah satu koperasi di kawasan kota Bandung yang salah satu bidang usahanya menyediakan jasa pelayanan simpan pinjam untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Namun dalam beberapa tahun terakhir terdapat keluhan anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga hal tersebut mengakibatkan peningkatan jumlah anggota yang keluar pada tahun 2017, dimana fenomena ini (*exit*) merupakan alat partisipasi anggota untuk menekan pihak manajemen. Tentu hal ini terjadi karena pelaksanaan pelayanan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) yang kurang optimal. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui Tanggapan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan USP Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (2) Mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan anggota koperasi terhadap pelaksanaan pelayanan USP Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (3) Mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan untuk kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.

Data yang digunakan merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner dan data sekunder berasal dari literatur buku dan internet. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance*

Performance Analysis (IPA) dengan menggunakan bantuan program *Microsoft Excel 2013* dan *SPSS 25*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar anggota menilai pelayanan KPKB berada pada kategori penting dan baik. Namun kinerja pelayanan KPKB belum dapat memenuhi semua keinginan anggotanya. Akan tetapi, sebagian besar kepuasan anggota cenderung terdapat pada pelayanan-pelayanan yang dianggap berlebihan kinerjanya padahal tidak begitu dipentingkan oleh anggota. Oleh karena itu, dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa KPKB harus memperhatikan pelayanan pada kuadran Prioritas Utama (A) sebanyak 3 atribut dan memperhatikan fasilitas fisik yang digunakan dalam melayani anggota.



IKOPIN

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah banyak melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Hanya dengan karunia dan rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan melakukan penelitian di KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, dengan lancar. Tidak lupa shalawat serta salam kepada Rasulullah Muhammad SAW.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dari program studi Manajemen Bisnis S-1 pada Fakultas Manajemen Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Pada kesempatan ini pula, penulis menyampaikan rasa terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya atas tersusunnya skripsi ini kepada :

1. Yang terhormat Bapak Drs. Agus Arifin, M.Si., AK. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan-arahan yang bermanfaat bagi penulis.
2. Yang terhormat Ibu Hj. Suarny Amran,SH.,MH dan Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen penelaah koperasi dan penelaah jurusan yang telah memberikan pengarahan dan masukkannya kepada penulis.
3. Yang terhormat Bapak Dr. H. Giyanto Purbo Suseno, S.E.,M.Sc selaku Direktur Konsentrasi Program Studi Manajemen selama penulis menjadi mahasiswa.
4. Yang terhormat Ibu Hj. Rosti Setiawati,SE.,M.Si selaku Dosen Wali selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan IKOPIN pada umumnya dan pada khususnya Fakultas Manajemen yang telah membantu saya selama kuliah.
6. Seluruh Pengurus dan Karyawan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung yang telah memberikan informasi dan data-data yang diperlukan.

7. Keluarga yang telah mendukung saya dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman yang telah memberikan support dan meluangkan waktunya untuk diganggu oleh saya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangan, Oleh karena itu, kritik serta saran sangat saya harapkan. Besar harapan penulis mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan pihak-pihak yang memerlukannya.

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis



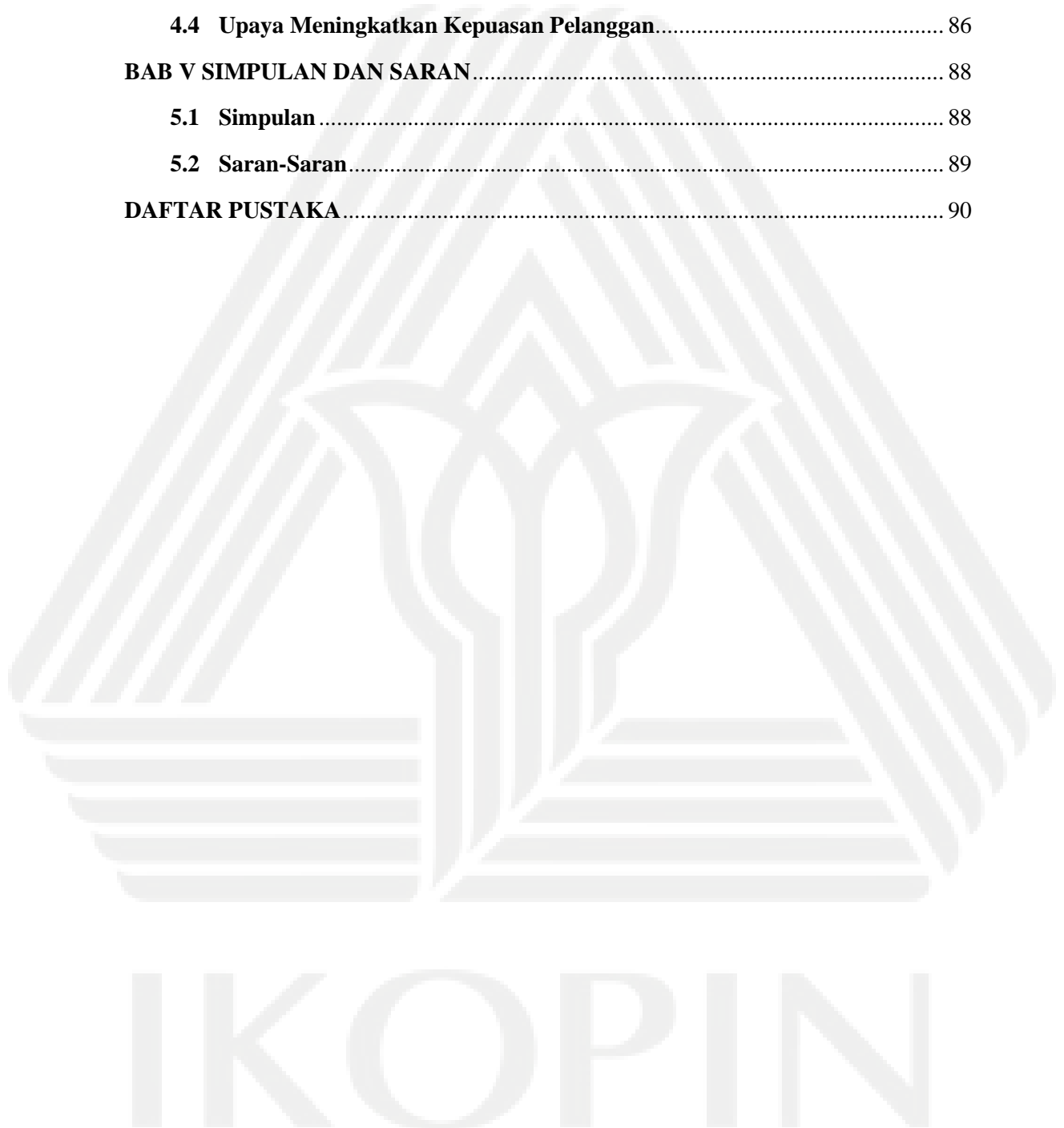
IKOPIN

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	1
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Maksud Penelitian	4
1.3.2 Tujuan penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.4.1 Teoritis	5
1.4.2 Praktis	5
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODOLOGI PENELITIAN	6
2.1 Pendekatan Masalah	6
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	6
2.1.2 Pendekatan Produk	11
2.1.3 Pendekatan Jasa/Layanan	12
2.1.4 Pendekatan Kualitas	17
2.1.5 Pendekatan Kepuasan	18
2.1.6 Penelitian Terdahulu	23
2.1.7 Kerangka Berpikir	25
2.2 Metode Penelitian	25

2.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan.....	25
2.2.2	Data yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	26
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	27
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data	28
2.2.5	Rancangan Analisis Data.....	29
2.2.6	Tempat Penelitian	38
2.2.7	Jadwal Penelitian	38
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		39
3.1	Keadaan Umum Koperasi.....	39
3.1.1	Sejarah Berdirinya Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung ...	39
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi.....	40
3.2	Keanggotaan Koperasi	48
3.3	Pendekatan Partisipasi Anggota.....	49
3.4	Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik.....	50
2.5	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	52
2.6	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	55
3.3	Keadaan Permodalan Keuangan.....	56
3.4.1	Permodalan.....	56
3.4.2	Keadaan Keuangan.....	58
3.4	Keadaan Wilayah Kerja Koperasi	62
3.5.1	Keadaan Penduduk.....	62
3.5.2	Ekonomi	62
3.5	Implementasi Konsep Jatidiri dan Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	63
3.6.1	Implementasi Prinsip Koperasi Pada KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.....	63
3.6.2	Implementasi Jatidiri KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	65
BAB IV PEMBAHASAN		66
4.1	Identitas Responden.....	66

4.2 Tingkat Kepentingan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pelayanan KPKB.....	67
4.3 Tingkat Kepuasan Anggota Atas Pelayanan KPKB.....	74
4.4 Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Simpulan.....	88
5.2 Saran-Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Perkembangan Anggota Terhadap Unit Simpan Pinjam KPKB Tahun 2013-2017	2
Tabel 2.1. Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 2.2. Bobot jawaban responden	34
Tabel 2.3. Hasil kisaran skala skor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan anggota Koperasi Pegawai Kabupaten Bandung (KPKB)	35
Tabel 2.4. Skala penilaian kepentingan anggota terhadap atribut kualitas pelayanan	35
Tabel 2.5. Skala penilaian (kinerja) kepuasan anggota terhadap atribut kualitas pelayanan	36
Tabel 2.6. Urutan Peringkat Tingkat Kesesuaian Responden atas Atribut Kualitas Pelayanan.	41
Tabel 3.1. Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) Tahun 2015-2017	64
Tabel 3.2 Perkembangan Unit Usaha Niaga Yang Diberikan Koperasi Kepada Anggota Tahun 2015-2017	65
Tabel 3.3 Perkembangan Pendapatan Dari Unit Usaha Niaga Yang Diberikan Koperasi Kepada Anggota Tahun 2015-2017	65
Tabel 3.4 Keadaan Permodalan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Tahun 2015-2017	67
Tabel 3.5 Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	69

Tabel 3.8 Rasio likuiditas Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) Tahun 2015-2017	69
Tabel 3.9 Rasio Rentabilitas Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) Tahun 2015-2017	71
Tabel 3.10 Distribusi Penyebaran Penduduk Kec. Sumur Bandung Berdasarkan jenis kelamin	72
Tabel 3.11 Mata Pencaharian Penduduk Kecamatan Sumur Bandung	73
Tabel 3.12 Implementasi Prinsip KPKB Koperasi pegawai Pemerintah Kota Bandung	74
Tabel 3.13 Implementasi Nilai-nilai KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	75
Tabel 4.1 Profil Responden di Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB)	82
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Keramahan Karyawan Dalam Melayani	83
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Kenyamanan Ruang Tunggu	84
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepentingan Anggota Atas Keamanan tempat parkir	84
Tabel 4.5 Penilaian Tingkat Kinerja atas Atribut Kualitas Pelayanan KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	85
Tabel 4.11 Urutan Peringkat Tingkat Kesesuaian Responden atas Kualitas Pelayanan pada KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	88

Tabel 4.12 Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) atas Pelayanan KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung 90

Tabel 4.13 Penilaian Rata-Rata Tingkat Kepentingan Responden atas Atribut Kualitas Pelayanan KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung 92

Tabel 4.14 Penilaian Rata-Rata Tingkat Kinerja Atas Atribut Kualitas Pelayanan KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung 94



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Operasional Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan KPKB Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	29
Gambar 2.2 Diagram Cartesius (tingkat kepentingan dan tingkat kinerja)	38
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi (KPKB)	44
Gambar 3.2 Menunjukkan Dua Faktor Utama yang Mengaruskan Koperasi Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota	58
Gambar 4.1 Diagram Cartesius Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pada Atribut Pelayanan KPKB	95

IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNIT SIMPAN PINJAM DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA	109
Lampiran 2. Output uji validitas dan reliabilitas tingkat kepentingan dengan Excel	111
Lampiran 3. Output uji validitas dan reliabilitas tingkat kinerja dengan Excel	112



IKOPIN