

ANALISIS PELAYANAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus Pada Unit Kantin KKB IKOPIN)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Yozie Lucky Alexander

C1140014

Dosen Pembimbing:

Ir. Nanik Risnawati M.Si



IKOPIN

KOSENTERASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota
Nama : Yozie Lucky Alexander
Nomor Pokok : C1140014
Program Studi : S-1 Manajemen
Kosentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui Dan Mengesahkan,

Pembimbing,



Ir. Nanik Risnawati M.si

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



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

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Yozie Lucky Alexander, Penulis dilahirkan pada tanggal 07-April 1994 tepatnya di desa tanjung beringin,kecamatan air nipis kabupaten Bengkulu Selatan. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, putra dari pasangan Yuharmen dengan Isnaini.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut:

1. SDN 02 Desa Tanjung Beringin,2000-2006
2. SMPN 07 Bengkulu Selatan,2006-2009
3. SMKN 03 Bengkulu Selatan,2009-2012

Pengalaman Organisasi :

1. Anggota OSIS SMPN 07 Bengkulu Selatan,2007-2009
2. Anggota OSIS SMKN 03 Bengkulu Selatan,2009-2011
3. Anggota IBC IKOPIN,2015-2017

IKOPIN

ABSTRACT

Yozie Lucky Alexander, Analysis of Services in Efforts to Increase Member Satisfaction (case study at Ikopin KKB canteen Unit), under the guidance of Ir. Nanik Risnawati M.si. The Ikopin Family Cooperative was established on July 1, 1981 which is located on the Indonesian Cooperative Institute Campus (IKOPIN), the area of higher education Jatinangor KM 20.5 in Jatinangor district, Sumedang Regency. The Ikopin KKB has a legal body with number 7939A / BH / KWK / 10/13.

Services The Ikopin KKB canteen Unit uses the right 5 namely the right type, the right amount, the right time, the right price, the right place. These five services are done to provide the best service to all members and non-members in the Ikopin KKB canteen Unit. The purpose of this study was to determine the services carried out by Ikopin KKB Canteen Unit, the response and expectations of members towards the service quality of the Canteen Unit in Ikopin KKB, the level of member satisfaction with the service of the Ikopin KKB Canteen Unit.

This research was conducted using a Case Study Method, which is a descriptive method, to know and understand with direct practice techniques on the object under study, and solving problems that have been identified with the problem approach described above, namely the analysis of Cooperative services in an effort to increase member satisfaction.

The results of this study, based on the results of interviews with canteen Unit employees that employees want to create satisfactory services for their members, in the sense that the Ikopin KKB canteen will try to always provide every need or thing that consumers want. However, in its implementation, these programs are deemed still not well implemented. So the effort that must be done by the Ikopin KKB canteen Unit to increase the satisfaction of its members is to perform services in accordance with the expectations of the members. This can be done by paying attention to the wants and needs of members.

IKOPIN

ABSTRAK

Yozie Lucky A. Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (studi kasus pada Unit kantin KKB IKOPIN). Koperasi Keluarga Besar IKOPIN ini didirikan pada 1 Juli 1981 yang berlokasi di Kampus Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), kawasan pendidikan tinggi Jatinangor KM 20,5 kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. KKB IKOPIN sudah berbadan hukum dengan nomor 7939A/BH/KWK/10/13.

Pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota ataupun nasabah. Sebaliknya, pelayanan dirasa tidak memuaskan apabila pelayanan yang diterima di bawah harapan anggota ataupun nasabah. Pelayanan yang baik dan berkualitas harus diberikan oleh koperasi guna menarik anggota atau calon anggota baru maupun mempertahankan anggota ataupun nasabah lama.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Kantin KKB IKOPIN, tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas layanan Unit Kantin pada KKB IKOPIN, tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan Unit Kantin KKB IKOPIN, upaya apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki pelayanan Unit Kantin. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian studi kasus (*Case Study Method*).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil simpulan bahwa karyawan ingin menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi para anggotanya, tanggapan terhadap tingkat pelayanan di Unit kantin KKB IKOPIN berada pada kriteria cukup baik yang artinya masih perlunya perbaikan pada indikator pelayanan di Unit kantin KKB IKOPIN sedangkan harapan anggota pada indikator pelayanan di kantin KKB IKOPIN berada pada kriteria penting, tingkat kepuasan anggota cenderung kurang puas karena terdapat kesenjangan antara tanggapan dan harapan anggota yang signifikan.

IKOPIN

RINGKASAN

Pelayanan Unit kantin KKB IKOPIN menggunakan 5 tepat yaitu tepat jenis, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat tempat. kelima pelayanan ini dilakukan untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada seluruh anggota maupun non anggota di Unit kantin KKB IKOPIN.

Hasil dari penelitian ini, Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Unit kantin bahwa karyawan ingin menciptakan pelayanan yang memuaskan bagi para anggotanya, dalam artian kantin KKB IKOPIN akan berusaha untuk selalu menyediakan setiap kebutuhan atau hal-hal yang diinginkan oleh konsumen. Akan tetapi pada pelaksanaannya, program-program tersebut dirasa masih belum terlaksana dengan baik. Maka upaya yang harus dilakukan oleh Unit kantin KKB IKOPIN untuk meningkatkan kepuasan anggotanya adalah melakukan pelayanan sesuai dengan harapan anggota. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memperhatikan keinginan dan kebutuhan anggota.

IKOPIN

KATA PENGATAR

Asalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA”. Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi adalah untuk menyelesaikan studi program S-1 dan meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis Institut Koperasi Indonesia.

Sembah bakti dan terima kasih yang tak terhingga penulis haturkan kepada Emak dan Bapak tersayang atas semua ketulusan, do'a restu serta kesabaran dalam mendidik, memotivasi, dan mengarahkan dengan penuh kasih sayang kepada penulis selama ini. Semoga apa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda oleh Allah SWT. Aamiin.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak bekerja sendiri, selalu mendapat dukungan, dan bantuan dari orang-orang sekitar. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati dan ketulusan hati, penulis bermaksud menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Bapak DR.(HC). Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Kopersai Indonesia (IKOPIN).
2. Yang terhormat, Bapak DR.H. Gijanto Purbo Suseno,SE., M.Sc selaku Direktur Prodi Strata-1 Manajemen.

3. Yang terhormat, Ibu Ir.Nanik Risnawati,M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan,saran dan arahnya.
4. Yang terhormat, Bapak DR.Eka Setia Jatnika,SE., M.Siselaku penguji konsentrasi atas bimbingan dan arahnya.
5. Yang terhormat, Ibu Dra.Ucu Nurwati, M.Si selaku penguji koperasi atas bimbingan dan arahnya.
6. Seluruh karyawan Unit kantin KKB IKOPIN.
7. Seluruh dosen dan karyawan IKOPIN
8. Keluargaku di Desa Tanjung Beringin,dan Kakak, adik, ponakan yang telah mendo'akan
9. Seluruh mahasiswa IKOPIN
10. Sahabat yang selalu mengingatkanku setiap waktu untuk belajar dan selalu mendukung untuk skripsiku, terimakasih Meila Sumita S.farm.
11. Dan semua pihak yang telah membantu sehingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT meridoi yang telah diberikan kepada penulis dan menjadikan apapun itu adalah nilai ibadah. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan segenap pembaca.

Jatinangor, 10 Oktober 2018

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
RINGKASAN	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan	7
1.4.2. Aspek Guna Laksana.....	7
1.5 Tempat/Lokasi Penelitian.....	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	9
2.1 Pendekatan Masalah.....	9
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	9
2.1.2 Pendekatan Partisipasi Anggota	17

2.1.3	Pendekatan Manajemen Bisnis	18
2.1.4	Pendekatan Pemasaran	20
2.1.5	Pelayanan	21
2.1.6	Kepuasan Anggota	24
2.2	Metode Penelitian.....	25
2.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan	25
2.2.2	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Konsep/Variabel)	25
2.2.3	Sumber Data Dan Cara Menentukan Sumber Data.....	27
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	28
2.2.5	Rancangan Analisis Data	29
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		35
3.1	Keadaan Koperasi dan Manajemen Koperasi	35
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Keluarga Besar KKB IKOPIN	35
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar KKB IKOPIN	42
3.1.3	Keanggotaan.....	53
3.1.4	Kegiatan Usaha	54
3.2	Keadaan Permodalan dan Keuangan.....	58
3.2.1	Keadaan Permodalan.....	58
3.2.2	Keadaan Keuangan.....	59
3.3	Implementasi Jatidiri Koperasi	62
3.3.1	Implementasi Definisi Koperasi.....	63
3.3.2	Implementasi Nilai-nilai koperasi	63
3.3.3	Implementasi Prinsip Koperasi	66

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 68

4.1 Pelayanan yang Dilaksanakan Unit Kantin KKB IKOPIN 68

4.2 Tanggapan dan Harapan Anggota terhadap Pelayanan pada Unit Kantin KKB IKOPIN..... 72

4.2.1 Tanggapan Anggota terhadap Pelayanan pada Unit Kantin KKB IKOPIN72

4.2.2 Harapan Anggota terhadap Pelayanan pada Unit Kantin KKB IKOPIN76

4.3 Tingkat Kepuasan Anggota pada Unit Kantin KKB IKOPIN 77

4.4 Upaya-Upaya yang Harus Dilakukan Kantin KKB IKOPIN dalam
Memperbaiki Layanan dan Kepuasan Anggota 81

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 83

5.1 Simpulan 83

5.2 Saran..... 84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel Judul Halaman

1.1	Pendapatan Unit Usaha Kantin, Unit Usaha TD Mart. Dan Unit Usaha Photo Copy & ATK.....	4
1.2	Volume Penjualan Unit Usaha Kantin KKB IKOPIN.....	5
2.1	Operasionalisasi Variabel.....	26
2.2	Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Pelayanan.....	31
2.3	Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Harapan.....	33
3.1	Susunan Pengawas KKB IKOPIN Periode 2015 – 2017.....	50
3.2	Susunan Pengurus KKB IKOPIN Periode 2015 – 2017.....	51
3.3	Komposisi Karyawan KKB IKOPIN.....	54
3.4	Jumlah Anggota KKB IKOPIN Tahun 2015 – 2017.....	56
3.5	Keadaan Permodalan KKB IKOPIN 2014 – 2017.....	60
3.6	Perkembangan <i>Current Ratio</i> KKB IKOPIN Tahun 2015 – 2017.....	62
3.7	Perkembangan <i>Debt To Total AssetsRatio</i> KKB IKOPIN Tahun 2015 – 2017.....	63
3.8	Perkembangan Rasio Rentabilitas KKB IKOPIN Tahun 2015 – 2017.....	64
3.9	Implementasi Definisi Koperasi.....	65
3.10	Implementasi Prinsip - Prinsip Koperasi di KKB IKOPIN.....	68
4.1	Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Tingkat Pelaksanaan Pelayanan KKB IKOPIN.....	74
4.2	Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Tingkat Pelayanan KKB IKOPIN.....	78
4.3	Tingkat Kepuasan Anggota Pada Unit KKB IKOPIN.....	79



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar Judul Halaman

2.1	Peranan Timbal Balik Antar Dimensi – Dimensi Koperasi....	15
2.2	Diagram Kartesius.....	42
3.1	Struktur Organisasi KKB IKOPIN.....	51
4.1	Diagram Kartesius Tanggapan dan Harapan Tingkat Pelayanan Pada Unit Kantin KKB IKOPIN.....	83

