

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

(Studi kasus Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Disusun Oleh :

Alendra

C1160330

Dosen Pembimbing :

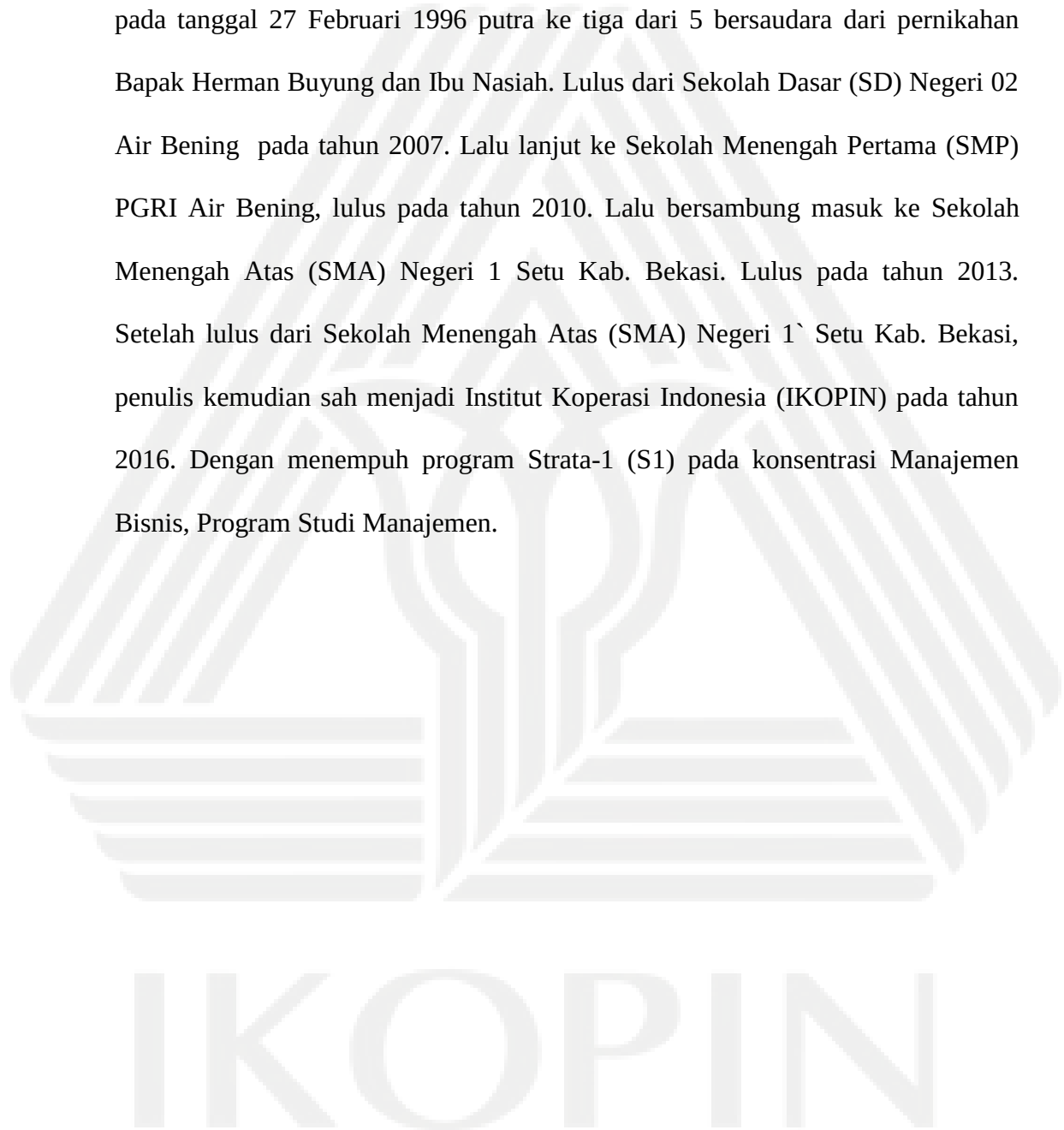
Ir. H. Indra Fahmi, M.Si



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA
2020**

RIWAYAT HIDUP

Alendra dilahirkan di Air Bening, Musi Rawas Utara, Sumatera Selatan pada tanggal 27 Februari 1996 putra ke tiga dari 5 bersaudara dari pernikahan Bapak Herman Buyung dan Ibu Nasiah. Lulus dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 02 Air Bening pada tahun 2007. Lalu lanjut ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) PGRI Air Bening, lulus pada tahun 2010. Lalu bersambung masuk ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Setu Kab. Bekasi. Lulus pada tahun 2013. Setelah lulus dari Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1` Setu Kab. Bekasi, penulis kemudian sah menjadi Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2016. Dengan menempuh program Strata-1 (S1) pada konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen.



LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA (Studi kasus pada Unit Perdagangan
KPRI RSUD Majalaya Mulia)

Nama Mahasiswa : Alendra
NRP : C1160330
Program Studi : S1- Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui Pengesahan

Pembimbing I

Ir. H. Indra Fahmi, M, Si

Direktur, Program Studi
S1 Manajemen

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

ABSTRACT

Alendra (2020), Analysis of of Service quality in efforts to Increase Member Participation, Case Study at the Commerce unit at Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) under the guidance of Indra Fahmi.

Service is an important aspect in determining the success of a company, as well as for service cooperatives it is very important to determine member participation. Service quality is a form of assessment of the expected service level. With good service quality, it is hoped that it will increase member participation.

This research aims to (1) find out the services carried out at trading unit of KPRI RSUD Majalaya Mulia (2) to find out the responses and expectations of members at Trading Unit of KPRI RSUD Majalaya Mulia (3) to find out the efforts that must be made to attract members to participate at trading unit in KPRI RSUD Majalaya Mulia.

This research method is a qualitative method. The data collection techniques used were interviews, documentation and questionnaires. Data management and analysis using qualitative data and descriptive analysis.

The results obtained from this reserach are (1) The implementation of service quality at Trading Unit of KPRI RSUD Majalaya Mulia has not been going well because the quality of service has not been maximized as desired by the members. (2) The response of members to the implementation of service quality at Trading Unit of KPRI RSUD Majalaya Mulia is quite good, while the level of members' expectations of service quality at the Trading Unit of KPRI RSUD Majalaya Mulia is highly expected. (3) To increase member participation at Trading Unit of KPRI RSUD Majalaya Mulia , it is necessary to improve service management so that the service quality at Trading Unit of KPRI RSUD Majalaya Mulia in the eyes of the members is better.

RINGKASAN

Alendra (2020), Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota, Studi kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Mulia dibawah bimbingan Indra Fahmi.

Pelayanan merupakan aspek penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan, begitupun bagi koperasi pelayanan sangat penting untuk menentukan partisipasi anggota. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian terhadap tingkat pelayanan yang diharapkan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik diharapkan akan meningkatkan partisipasi anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui pelayanan yang dilakukan di unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia (2) mengetahui tanggapan dan harapan anggota di unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia (3) mengetahui upaya upaya yang harus dilakukan untuk menarik minat anggota agar berpartisipasi di unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Pengelolaan dan analisis data yang menggunakan data kualitatif dan analisis deskriptif.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah (1) Pelaksanaan kualitas pelayanan yang ada di Unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia belum berjalan dengan baik dikarenakan belum maksimalnya kualitas pelayanan sesuai dengan yang diinginkan oleh anggota (2) Tanggapan anggota terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan pada Unit Perdagangan di KPRI RSUD Majalaya Mulia cukup baik, sedangkan tingkat harapan anggota terhadap kualitas pelayanan pada Unit Perdagangan di KPRI RSUD Majalaya Mulia sangat diharapkan (3) Untuk meningkatkan partisipasi anggota pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia, perlu adanya perbaikan dalam pengelolaan pelayanan sehingga kualitas pelayanan pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia di mata anggota menjadi lebih baik.

KATA PENGANTAR

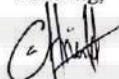
Puji syukur kepada Allah SWT karena hanya atas izin dariNya skripsi dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia) ini dapat diselesaikan. Dalam pembuatan dan penulisan Skripsi ini, penulis mendapatkan banyak sekali bantuan, bimbingan, motivasi, dukungan, dan perhatian dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si atas bimbingannya selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Drs. Dadan Hamdani, MM dan Ir. Hj. Nanik Risnawati. MS selaku dosen penguji.
3. Dr. Burhanudin Abdulllah, Ir. Ma Selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia
4. Dr. Sugiyanto, Dr. Dandan Irawan, Dr. Yuanita Indriani sebagai Wakil Rektor Intitut Koperasi Indonesia.
5. Dr. H. Gijanto Purbo, SE., M.Sc selaku ketua program studi Akuntansi.
6. Ir. H. Nurhayat Indra, M,Sc selaku dosen wali.
7. Seluruh dosen dari Program Studi Manajemen IKOPIN.
8. Bu Diah dan Pak Rifky dan karyawan dari Prodi manajemen Institut Koperasi Indonesia.

10. Orang tua saya Bapak Herman Buyung dan Ibu Nasiah.
11. Kakak dan Adik saya Obi Aribowo, Rosi rosmalasari, Sudarmono, Ravina prasajawati, Iqbal Roppilin, dan keponakan saya Aghil Gitara.
12. Seluruh mahasiswa angkatan 2016 Institut Koperasi Indonesia.
13. Teman-teman seperjuangan skripsi, vindi, seno, irsan, gaga, fajar, fakhri, fahmi, asrul, egi, yogi, isal.
14. Semua teman-teman lab atas bantuan dan diskusi ilmu yang luar biasa.
15. Teman-teman dari program studi Manajemen Institut Koperasi Indonesia.
16. Dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan do'a penuh dari seluruh keluarga dan teman penulis. Semoga skripsi ini dapat membawa keberkahan dari Allah SWT bagi penulis, serta pihak yang terlibat di dalamnya, dan bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bandung, November 2020


Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	i
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
2.1 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1. Pendekatan Manajemen Bisnis.....	11
2.1.1. Tujuan Bisnis	12

2.1.2.	Bentuk-bentuk Kepemilikan Bisnis	12
2.2.	Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1.	Pengertian Kualitas.....	13
2.2.2.	Pengertian Pelayanan	13
2.2.3.	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.4.	Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.2.5.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Pendekatan Perkoperasian	17
2.3.1	Jatidiri Koperasi	17
2.3.2	Tujuan Koperasi.....	19
2.3.3	Jenis Koperasi	20
2.5	Metodelogi Penelitian.....	22
2.5.1	Metode Penelitian yang Digunakan	22
2.5.2	Data yang Diperlukan	22
2.5.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	22
2.5.4	Teknik Pengumpulan Data.....	24
2.5.4.1	Observasi	24
2.5.4.2	Wawancara.....	24
2.5.4.3	Kuesioner	25

2.5.4.4	Studi Dokumentasi.....	25
2.5.6	Operasional Variabel.....	26
2.5.7	Metode Analisis Data.....	27
2.5.8	Lokasi Penelitian.....	32
2.5.9	Jadwal Penelitian.....	32
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		33
3.1	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi.....	33
3.1.1	Sejarah Berdirinya KPRI Mulia	33
3.1.2	Struktur Organisasi KPRI RSUD Majalaya Mulia	35
3.1.3	Kegiatan Usaha	50
3.1.4	Keadaan Keuangan Koperasi	55
3.2	Implementasi Jati diri Koperasi	60
3.2.1	Implementasi Definisi Koperasi.....	61
3.2.2	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	62
3.2.3	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		70
4.1	Pelayanan yang dilakukan di unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	70
4.2	Tanggapan dan Harapan anggota terhadap pelayanan di koperasi KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	73

4.2.1	Tanggapan anggota yang berpartisipasi di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	73
4.2.2	Tingkat harapan anggota terhadap kualitas pelayanan di Unit Perdagangan KPRI Majalaya Mulia.....	85
4.3	Upaya Upaya Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia untuk menarik minat anggota agar menjadi pelanggan.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		104
5.1	Kesimpulan.....	104
5.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA		105
LAMPIRAN.....		107

IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia	4
Tabel 1. 2 Perkembangan Sisa Hasil Usaha.....	5
Tabel 1. 3 Perkembangan unit Perdagangan (Dalam Ribuan Rupiah).....	6
Tabel 2. 1 Operational variabel.....	26
Tabel 2. 2 Penilaian Kuesioner	28
Tabel 2. 3 Kelas Interval	29
Tabel 3. 1 Struktur Organisasi KPRI RSUD Majalaya Mulia Sumber: Hasil Pengolahan Data.....	37
Tabel 3. 2 Susunan Karyawan KPRI RSUD Majalaya Mulia Periode Tahun 2018	48
Tabel 3. 3 Perkembangan Jumlah Anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2014-2018	50
Tabel 3. 4 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2014-2018	51
Tabel 3. 5 Perkembangan Jumlah Pinjaman & Piutang KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2014-2018.....	53
Tabel 3. 6 Perkembangan Unit Usaha Perdagangan Tahun 2014-2018.....	54
Tabel 3. 7 Volume Usaha Unit Rekanan (dalam ribuan rupiah).....	55
Tabel 3. 8 Perkembangan Permodalan KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2017-2018.....	55
Tabel 3. 9 Likuiditas KPRI RSUD Majalaya Mulia	57
Tabel 3. 10 Standar Penilaian Rasio Liquiditas	57

Tabel 3. 11 Solvabilitas KPRI RSUD Majalaya Mulia	58
Tabel 3. 12 Pedoman Penilaian Solvabilitas	58
Tabel 3. 13 Rentabilitas KPRI RSUD Majalaya Mulia	59
Tabel 3. 14 Standar Penilaian Rasio Rentabilitas	59
Tabel 3. 15 Implementasi Definisi KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	61
Tabel 3. 16 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	62
Tabel 3. 17 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	66
Tabel 4. 1 Karyawan memberikan ucapan selamat datang kepada pelanggan di Unit Perdagangan KPRI Majalaya Mulia.....	73
Tabel 4. 2 Karyawan jujur dalam melayani pelanggan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	74
Tabel 4. 3 Karyawan melayani dengan teliti di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	74
Tabel 4. 4 Keinginan karyawan dalam memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	75
Tabel 4. 5 Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	75
Tabel 4. 6 Karyawan berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	76
Tabel 4. 7 Karyawan terampil dalam memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	77
Tabel 4. 8 Karyawan menjamin keamanan produk kepada pelanggan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	77

Tabel 4. 9 Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	78
Tabel 4. 10 Karyawan berkomunikasi saat memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	79
Tabel 4. 11 Karyawan memberikan kemudahan dalam melayani pelanggan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	79
Tabel 4. 12 Karyawan berlaku sopan saat memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	80
Tabel 4. 13 Kelengkapan fasilitas berupa alat transaksi non tunai di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	80
Tabel 4. 14 Keluasan dan kenyamanan area Parkir di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	81
Tabel 4. 15 Karyawan berpakaian bersih dan menarik di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	82
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Tanggapan anggota terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	82
Tabel 4. 17 Karyawan memberikan ucapan selamat datang kepada pelanggan di Unit perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	86
Tabel 4. 18 Karyawan jujur dalam melayani pelanggan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	86
Tabel 4. 19 Karyawan melayani dengan teliti di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	87

Tabel 4. 20 Keinginan karyawan dalam memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	87
Tabel 4. 21 Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	88
Tabel 4. 22 Karyawan berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	89
Tabel 4. 23 Karyawan terampil dalam memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	89
Tabel 4. 24 Karyawan menjamin keamanan produk kepada pelanggan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	90
Tabel 4. 25 Karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ada di koperasi di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia	91
Tabel 4. 26 Karyawan berkomunikasi saat memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	91
Tabel 4. 27 Karyawan memberikan kemudahan dalam melayani pelanggan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	92
Tabel 4. 28 Karyawan berlaku sopan saat memberikan pelayanan di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	92
Tabel 4. 29 Kelengkapan Fasilitas berupa alat transaksi non tunai di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	93
Tabel 4. 30 Keluasan dan kenyamanan area parkir di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	94

Tabel 4. 31 Karyawan berpakaian bersih dan menarik di Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	94
Tabel 4. 32 Rekapitulasi Tingkat Harapan anggota terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Usaha Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.	95
Tabel 4. 33 Rekapitulasi skor dan Kriteria	98



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Cartecius.....	30
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius Hubungan Antara Pelaksanaan Dan Tingkat Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pada Unit Perdagangan KPRI RSUD Majalaya Mulia.....	100

