

**PERANAN PELAYANAN JASA DALAM KEPUASAN
ANGGOTA UNIT SIMPAN PINJAM KOPERASI
SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



Oleh :

EVI RIDIAWATI
NBI : 111308500

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SURABAYA
2017**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : EVI RIDIAWATI

NBI : 111308500

**JUDUL SKRIPSI : PERANAN PELAYANAN JASA DALAM KEPUASAN ANGGOTA
UNIT SIMPAN PINJAM KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA
SURABAYA**

Surabaya, 16 Juni 2017

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui
Dosen Pembimbing**

Prof. Dr. Agus Sukriyanto, MS

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal :

Dewan Penguji

1. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si
Ketua
2. Dra. Endang Endartuti, M.Si
Anggota
3. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
Anggota

()

()

()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Evi Ridiawati**
NPM : 111308500
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Peranan Pelayanan Jasa Dalam Kepuasan Pelanggan Unit
Simpan Pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 16 Juni 2017

Yang membuat pernyataan



Evi Ridiawati

ABSTRAK

PERANAN PELAYANAN JASA DALAM KEPUASAN ANGGOTA UNIT SIMPAN PINJAM KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA

Evi Ridiawati
111308500

Saat ini sebagai pelanggan, masyarakat kini semakin kritis dalam memilih dan menentukan apa saja yang diperlukan untuk memenuhi segala aspek kebutuhan. Sehingga persaingan dalam segala bidang perusahaan semakin ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa. Salah satu perusahaan jasa yang fokus pada pelayanan dan kepuasan pelanggan bidang keuangan non bank adalah koperasi.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa unit simpan pinjam dan tingkat kepuasan anggota Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya berdasar pada dimensi kualitas pelayanan yakni, bukti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subjek itu sendiri. (1992, hal. 21) Penelitian ini merupakan pengamatan penuh, yaitu mengamati pelayanan jasa dalam kepuasan pelanggan Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya. Sumber data adalah informan. Teknik pengumpulan data dengan metode observasi, metode wawancara, dokumentasi. Teknik analisis dilakukan dengan cara 1) pengumpulan data 2) reduksi data atau penyederhanaan (data *reduction*), 3) paparan/sajian data (data *display*), dan 4) penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) Fisik gedung Koperasi SBW Surabaya sudah memadai dengan fasilitas lengkap. Ruang tunggu dan area parkir pun cukup, namun dalam waktu tertentu masih kurang memadai ketika PHR dan kunjungan studi banding dari organisasi lain (2) Pemberian uang kepada anggota selalu tepat. Prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit. (3) Karyawan selalu tanggap pada anggota. (4) Sejauh ini tidak pernah terjadi kasus-kasus negatif dan komplain tentang keamanan yang terjadi di Koperasi SBW Surabaya. (5) kotak saran sebagai sarana komunikasi anggota dengan pengurus secara langsung.

Kata kunci : *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty.*

ABSTRACT

THE ROLE OF SERVICE IN CUSTOMER SATISFACTION UNIT MEMBERS SAVINGS COOPERATIVES SETIA BHAKTI SURABAYA

Evi Ridiawati

111308500

Today as customers are becoming increasingly critical in selecting and determine what is required to meet all aspects of the needs. So the competition in all areas of the company increasingly tight, both in the field of product or service. One of the companies services that focus on service and customer satisfaction is non-bank financial field cooperatives.

The purpose of this research is to know the quality of service savings and loans unit and the level of customer satisfaction cooperative members Setia Bhakti Wanita Surabaya based on the dimension of the quality of service i.e. tangible evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty.

In this research using qualitative approach, namely a research procedure which produces depkriptif data in the form of writings and behavior that can be observed from the subject itself. (1992, it. 21) this research is a full observation, namely observing the service in customer satisfaction Cooperatives Faithful Bhakti Women Surabaya. The data source is the informers. Data collection techniques by the method of observation, interview method, documentation. Analysis Techniques dikakukan with how to 1) data collection 2) data reduction or penyederhanan (data reduction), 3) exposure/offering data (display data), and 4) the withdrawal of the conclusion.

Based on the results of this research can be deduced that (1) building Physical Cooperatives SBW Surabaya is sufficient to complete facility. The waiting room and parking area is quite, but in certain time is still less sufficient when PHR and study visits from other organizations (2) gifts of money to the members always right. The procedure is easy and not circular. (3) Employees always emergency on the members. (4) has so far not happened pernah negative cases and the complaint about security that occurred in the cooperative SBW Surabaya. (5) the advice box as a means of communication with the members of the board directly.

Key Words : tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang berkat segala nikmat dan karunia-Nya dan rasa bahagia tak terhingga karena penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**PERANAN PELAYANAN JASA DALAM KEPUASAN ANGGOTA UNIT SIMPAN PINJAM KOPERASI SETIA BHAKTI WANITA SURABAYA**" disusun sbagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di pogram Strata 1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari sripsi ini tidak mungkin selesai tanpa adanya dorongan, bimbingan, petunjuk, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, terutama pada :

1. Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran-saran demi kelancaran penulisan skripsi ini.
4. Dr. Teguh Santoso, M.S., selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran-saran demi kelancaran penulisan skripsi ini.
5. Ir. Indah Soerjani selaku ketua pengurus Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya beserta staf, terima kasih atas segala bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak Zulfi selaku HRD dan Ibu Febri selaku sekretaris beserta staf Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya , terima kasih atas segala bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibuku tercinta, terima kasih atas kasih sayang yang tulus, doa dan pengorbanan yang sangat berarti untuk masa depan. Terima kasih setia menemani dari perjuangan awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Teman-teman Jurusan Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 angkatan 2013, terima kasih semoga sukses selalu untuk kita semua dan semoga pertemanan kita tidak berakhir sampai kapanpun.
9. Rahmat Dermawan, terima kasih setia memberikan semangat yang tidak terputus. Terima kasih untuk kasih sayang dan doa hingga terselesaikannya skripsi ini.

10. Terima kasih semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Untuk itu penulis mengharapkan saran-saran serta kritik yang membangun dari segala pihak demi kesempurnaan skripsi ini sehingga memberi manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2017

Penulis

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Sripsi	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Bagi Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya	6
1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Konsep	21
2.2.1 Konsep Dasar Peranan.....	21
2.2.2 Konsep Dasar Pelayanan	23
2.2.3 Konsep Dasar Jasa	37

2.2.4 Konsep Dasar Kepuasan Pelanggan	43
2.2.5 Konsep Dasar Koperasi	47
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	51

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	54
3.2 Peran Peneliti	55
3.3 Lokasi Penelitian.....	55
3.4 Sumber Data dan Tehnis Pengumpulan Data.....	55
3.5 Tehnis Analisis Data	58
3.6 Keabsahan Data.....	59

BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Diskripsi Obyek	61
4.1.1 Sejarah Singkat Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya.....	61
4.1.2 Visi dan Misi	64
4.1.3 Struktur Organisasi	65
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Manajemen Pengelola Operasional Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya	66
4.1.5 Keanggotaan	78
4.1.6 Produk Yang Ditawarkan Oleh Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya	80
4.2 Penyajian Data	81
4.3 Pembahasan.....	87

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	94
5.2 Rekomendasi.....	94

DAFTAR PUSTAKA	96
----------------------	----

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu	16
--	----

Daftar Gambar

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	52
Gambar 4.1 Struktur Manajemen Pengelola Operasional Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya	65
Gambar 4.2 Perkembangan Jumlah Anggota Unit Simpan Pinjam Koperasi Setia Bhakti Wanita Surabaya	78

Daftar Lampiran

1. Pedoman Wawancara
2. Daftar Informan
3. Foto Dokumentasi
4. Salinan Surat Izin Penelitian
5. Salinan Kartu Bimbingan Skripsi
6. Salinan Bimbingan Skripsi
7. Salinan Kartu Perintah Revisi