

**ANALISIS KOMITMEN BERKOPERASI DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan Dan
Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola”, Majalaya)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

DEA LUSIANA DEWI

C1160257

Dosen Pembimbing

H. Dindin Burhanudin, SE, M.Sc



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Komitmen Berkoperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (*Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) "Kamola", Majalaya*).

Nama Mahasiswa : Dea Lusiana Dewi

NRP : C1160257

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



(D. Dindin Burhanudin, SE, M.Sc)

Dosen Pembimbing



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

RIWAYAT HIDUP

Dea Lusiana Dewi, dilahirkan di Bandung, Jawa Barat pada tanggal 15 September 1998. Putri kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Hendi Suparman dan Ibu Elis Rohaeti. Adapun pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu:

1. Tahun 2010 lulus dari Sekolah Dasar Negeri Toblong II, Kecamatan Majalaya, Kabupaten Bandung
2. Tahun 2013 lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pacet, Kecamatan Pacet, Kabupaten Bandung
3. Tahun 2016 lulus dari Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Majalaya, Kecamatan Majalaya, Kabupaten Bandung

Pada tahun 2016 penulis tercatat sebagai mahasiswa di konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen Di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

IKOPIN

ABSTRACT

Dea Lusiana Dewi. analysis of cooperative commitment in an effort to increase member participation as a customer (case study in units of consumer cooperative trade business employees and former employees (KKMK) "Kamola", majalaya). Under the guidance of H. Dindin Burhanudin SE. , M.sc.

Cooperatives consumers employees and former employees (KKMK) "Kamola", majalaya is one of many cooperatives existing in indonesia members trying to improving the welfare. Venture undertaken by cooperatives kamola to realize the purpose is to form several business unit, one is units providing goods trade needs staff members instead of primary needs (basic needs) but also provide (other supporting secondary needs).

Of problems that emerged in units of these trades is the lack of members participation in doing the transaction .One of the causes is a less than optimal the application of committed to cooperatives in the cooperative kamola.

So the research aims to understand the implementation of commitments from cooperatives in unit trade cooperatives kamola, cooperative policies in increasing member commitments, participation rate of members as customers, the relationship between operational commitment to member participation as a customer and what efforts must be made by the "Kamola" cooperative to improve the implementation of operational commitments in increasing the participation of members as customers.

Methods used in this research is a method descriptive. Where researchers describe the facts in the research site equipped with the interviews, the spread of the questionnaire and observation.

According to the interviews , the spread of the questionnaire and observation directly , that the implementation of commitments from cooperatives in unit trade cooperatives kamola is good enough , and consequently need to an increase in in its implementation that all the elements can be done with better .The rate of participation members obedience as customers included in the category low.

Statistical test analysis was also conducted using spearman Rank Correlation Coefficient to find out the relationship between cooperative commitment and member participation as a customer. with the result that the relationship between cooperative commitment and member participation as a customer is categorized very closely. If the cooperative's commitment increases it will be followed by increased participation of members as customers in the cooperative.

RINGKASAN

Dea Lusiana Dewi. Analisis Komitmen Berkoperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola”,Majalaya). Di bawah bimbingan H. Dindin Burhanudin, SE, M.Sc.

Koperasi Konsumen Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola”,Majalaya merupakan salah satu dari sekian banyak koperasi yang ada di Indonesia yang berupaya meningkatkan kesejahteraan para anggotanya. Usaha yang dilakukan oleh Koperasi “Kamola” untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan membentuk beberapa unit usaha, salah satunya adalah unit perdagangan yang menyediakan barang-barang kebutuhan anggota bukan hanya kebutuhan primer (kebutuhan pokok) saja tetapi juga menyediakan kebutuhan sekunder (kebutuhan penunjang lainnya).

Masalah yang terjadi pada unit perdagangan ini adalah kurangnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksi pembelian. Salah satu penyebabnya adalah kurang optimalnya penerapan komitmen dalam berkoperasi dikoperasi “Kamola”.

Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan komitmen berkoperasi di unit perdagangan koperasi “Kamola”, kebijakan koperasi dalam meningkatkan komitmen anggota, tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan, hubungan antara komitmen berkoperasi dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan dan upaya apa saja yang harus dilakukan oleh koperasi “Kamola” untuk memperbaiki pelaksanaan komitmen berkoperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif. Dimana peneliti menggambarkan keadaan yang sebenarnya di tempat penelitian yang dilengkapi dengan hasil wawancara, penyebaran kuesioner dan observasi.

Berdasarkan hasil wawancara, penyebaran kuesioner dan observasi secara langsung, bahwa pelaksanaan komitmen berkoperasi di unit perdagangan koperasi “Kamola” adalah cukup baik, sehingga masih perlu adanya peningkatan dalam pelaksanaannya agar semua unsur dapat terlaksana dengan lebih baik lagi. Sedangkan tingkat partisipasi anggota yang berkedudukan sebagai pelanggan masuk dalam kategori rendah.

Dilakukan pula analisis uji statistik menggunakan Koefisien Korelasi Rank Spearman untuk mengetahui hubungan antara komitmen berkoperasi dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan. dengan hasil bahwa hubungan antara Komitmen Berkoperasi dengan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan dikategorikan sangat erat. Jika komitmen berkoperasi meningkat maka akan di ikuti dengan peningkatan partisipasi anggota sebagai pelanggan dikoperasi.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Analisis Komitmen Berkoperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”. Shalawat serta salam diturunkan Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini didedikasikan untuk kedua orang tua penulis, Ibu Elis dan Bapak Hendi serta keluarga tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, dukungan moral maupun materil, kesabaran, nasihat, dan pengorbanan dan do’a yang tidak pernah putus kepada penulis.

Selama penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun serta penelitian berikutnya sebagai penyempurnaan dari skripsi ini.

Penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, saya sebagai penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

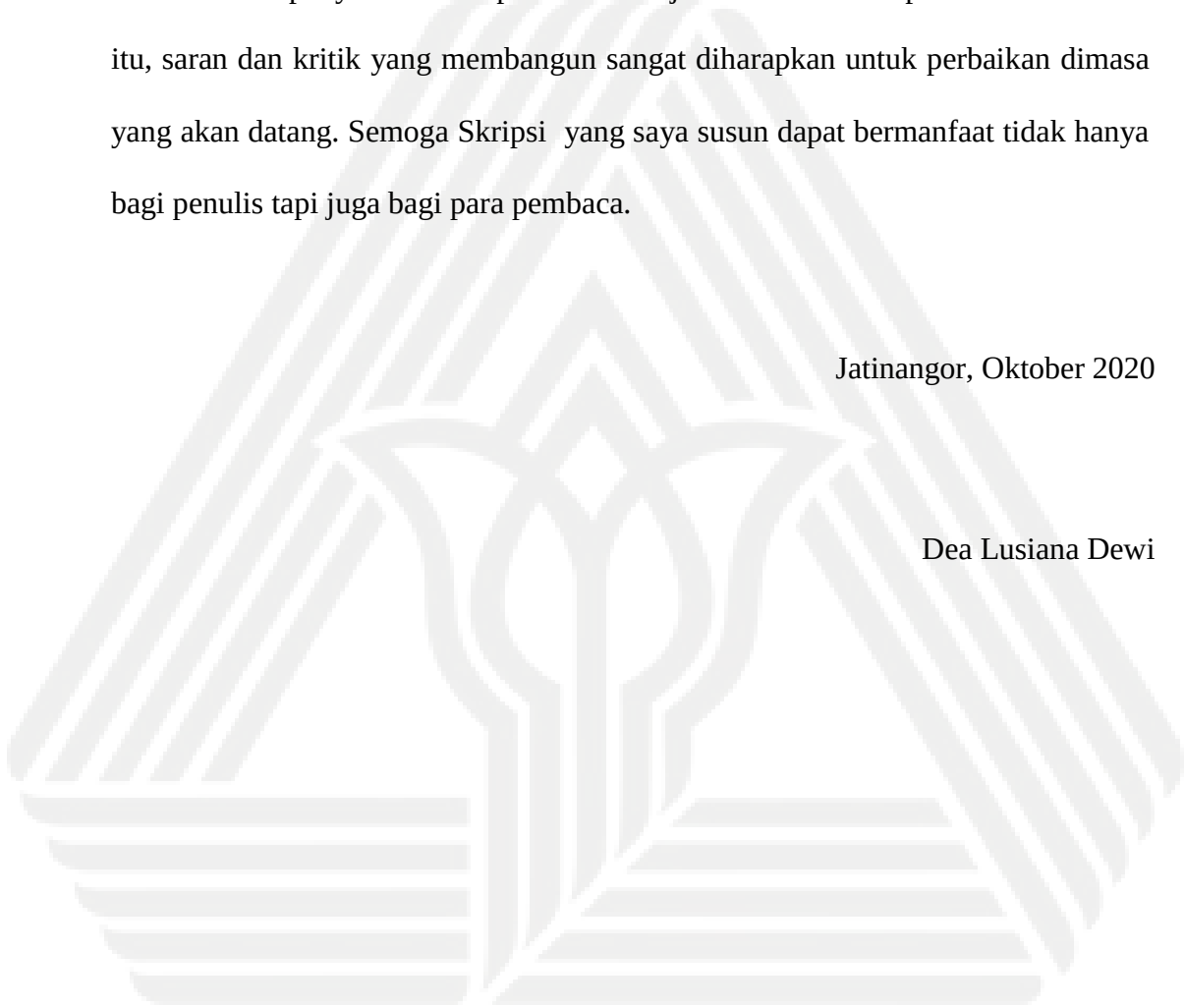
1. Bapak H. Dindin Burhanudin, SE, M.Sc selaku pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan saran serta bimbingannya dalam penulisan Skripsi ini.
2. Bapak Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc sebagai penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini.

3. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc sebagai penelaah konsentrasi manajemen bisnis yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini. Juga selaku Direktur Prodi Strata 1 Manajemen di Institut Koperasi Indonesia.
4. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA., selaku Rektor dari Institut Koperasi Indonesia.
5. Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc sebagai Wali Dosen Penulis semasa perkuliahan.
6. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.
7. Seluruh Staff Administrasi, Akademik dan Sekretariat IKOPIN, untuk karyawan dan karyawan perpustakaan IKOPIN, serta tidak lupa untuk CS dan Satpam IKOPIN yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Terima kasih untuk Mamah, Papah, Kakak, Adik dan Keluarga besar saya.
9. Teman-teman terdekat yang selalu membantu dan menyemangati selama masa perkuliahan Skolastika Isa Samarni, Nais Darliah, Egries Yunda Saputri, Tika Apriati Fatimah, Mega Tjipta, Klautilda Wemaf (Rani).
10. Bapak Endang Juhana selaku ketua Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) Kamola yang telah bersedia menyisihkan sebagian waktunya untuk dimintai informasi mengenai koperasi sehingga penulisan usulan penelitian dapat selesai dengan baik.
11. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas Do'a dan bantuannya.

Dengan segala perhatian, bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan. Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga Skripsi yang saya susun dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis tapi juga bagi para pembaca.

Jatinangor, Oktober 2020

Dea Lusiana Dewi



IKOPIN

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
RIWAYAT HIDUP.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	14
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	14
1.3.1. Maksud Penelitian.....	14
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Kegunaan Penelitian.....	15
1.4.1. Aspek Teoritis.....	15
1.4.2. Aspek Praktis.....	16

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	17
2.1. Pendekatan Masalah.....	17
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	17
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis.....	25
2.1.3. Pendekatan Komitmen Organisasional.....	27
2.1.4. Pendekatan Partisipasi Anggota	30
2.2. Metode Peneletian.....	35
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan.....	35
2.2.2. Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	36
Operasionalisasi Variabel.....	36
2.2.3. Sumber Data Dan Cara Menentukannya	38
2.2.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	39
2.2.5. Teknik Pengumpulan Data	41
2.2.6. Rancangan Analisis Data (Pengolahan Data).....	41
2.2.7. Tempat Penelitian	54
2.2.8. Jadwal Penelitian	55
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	56
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen KKMK Kamola.....	56
3.1.1. Sejarah Terbentuknya KKMK Kamola	56
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi KKMK Kamola.....	60

3.1.3. Manajemen Keanggotaan Koperasi.....	77
3.1.4. Kegiatan Usaha KKM Kamola.....	78
3.1.5. Keadaan Permodalan Dan Keadaan Keuangan Koperasi.....	82
3.2. Implementasi Jatidiri Koperasi	88
3.2.1. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di KKM “Kamola”	89
3.2.2. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi di KKM “Kamola”	92
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	96
4.1. Komitmen Dalam Berkoperasi	96
4.1.1. Pelaksanaan Komitmen Anggota Pada Unit Usaha Perdagangan Koperasi “Kamola”	97
4.2. Kebijakan Koperasi Dalam Meningkatkan Komitmen Berkoperasi.....	110
4.3. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	114
4.3.1. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Perdagangan Konsumsi (Transaksi Barang Primer).....	114
4.3.2. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Perdagangan Konsumtif (Transaksi Barang Sekunder)	117
4.4. Hubungan Antara Komitmen Berkoperasi Dengan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	118
4.4.1. Uji Korelasi Rank Spearman.....	119
4.5. Upaya Perbaikan Komitmen Berkoperasi Yang harus Dilakukan Oleh Unit Usaha Perdagangan Koperasi “Kamola” Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	125
5.1. Kesimpulan	125
5.2. Saran-Saran.....	126

DAFTAR PUSTAKA 128

LAMPIRAN..... 130



IKOPIN

DAFTAR TABEL

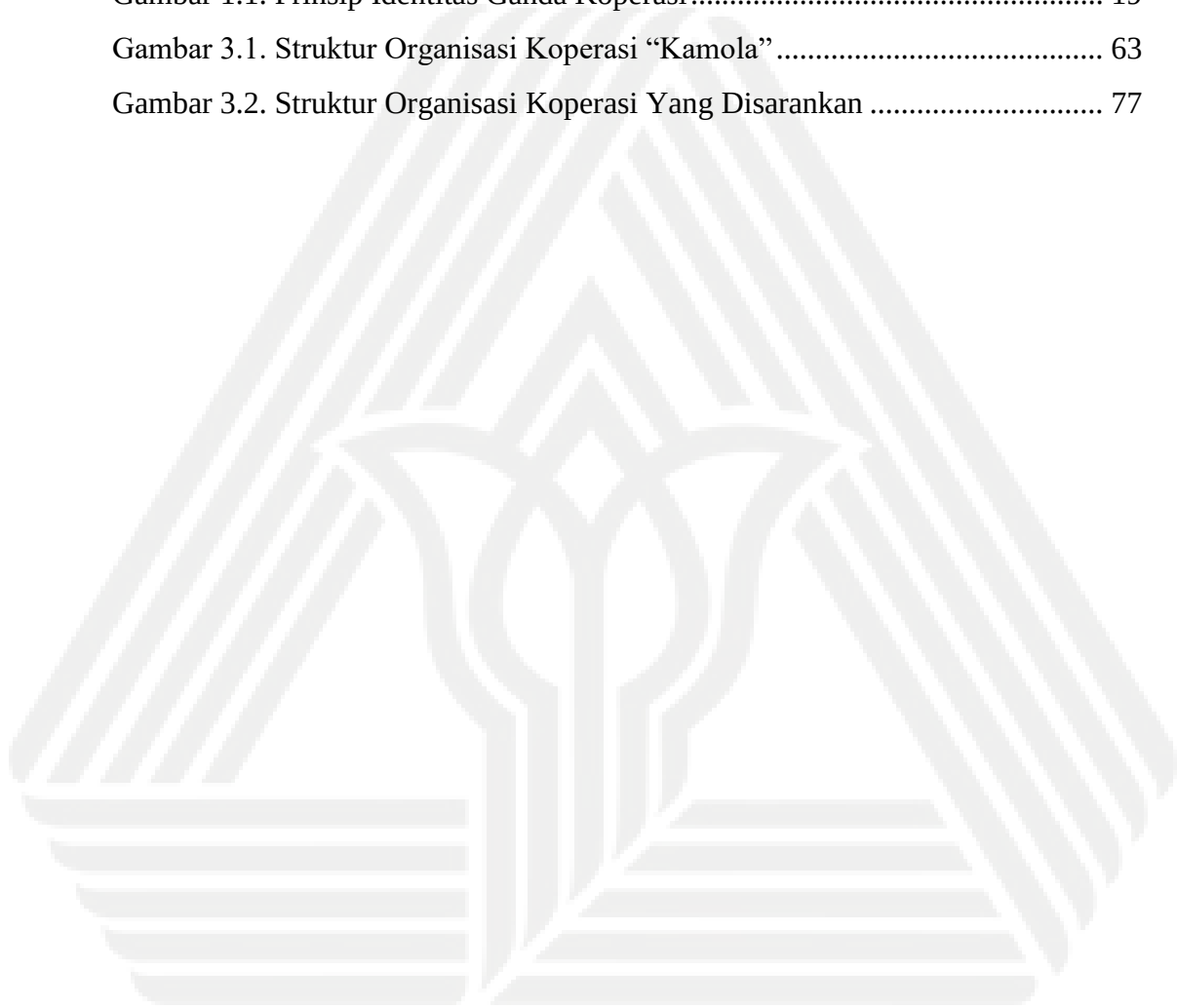
No. Tabel	Judul	Hal
1.1.	Perkembangan Jumlah Anggota Aktif Koperasi “Kamola”	9
1.2.	Perkembangan Target dan Realisasi Pendapatan Unit Perdagangan dan Unit Simpan Pinjam Koperasi “Kamola”	10
1.3.	Perkembangan Transaksi Anggota Pada Koperasi “Kamola”	11
2.1.	Operasionalisasi Variabel	38
2.2.	Data Dan Sumber Data.....	41
2.3.	Sitem Penilaian Skoring Pada Tiap Indikator	44
2.4.	Skala Interval Setiap Indikator Komitmen Berkoperasi	44
2.5.	Rekapitulasi Pelaksanaan Komitmen Berkoperasi pada unit perdagangan Koperasi KKMK Kamola	44
2.6.	Skala Interval Indikator Komitmen.....	47
2.7.	Sistem Penilaian Skoring Pada Tiap Indikator.....	49
2.8.	Skala Interval Indikator Partisipasi Anggota	50
2.9.	Rekapitulasi Partisipasi Anggota pada unit perdagangan Koperasi KKMK Kamola	51
2.10.	Skala Interval Partisipasi Anggota pada unit perdagangan Koperasi KKMK Kamola.....	52
2.11.	Tabel Bantu Hitung Korelasi rs.....	53
2.12.	Uji Keberartian Koefisien Korelasi.....	54
3.1.	Pertumbuhan Anggota Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” pada tahun 2015 – 2019	77
3.2.	Standar Penilaian Rasio Likuiditas	84
3.3.	Likuiditas Koperasi Konsumen Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” Tahun 2015-2019.....	84
3.4.	Standar Penilaian Rasio Solvabilitas.....	86
3.5.	Solvabilitas Koperasi Konsumen Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” Tahun 2015-2019.....	86
3.6.	Standar Penilaian Rasio Rentabilitas	87
3.7.	Rentabilitas Koperasi Konsumen Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” Tahun 2015-2019	89

3.8.Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di Koperasi “Kamola”	90
3.9.Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi di Koperasi “Kamola”	93
4.1.Tanggapan Responden Terhadap Ikatan Emosional dikoperasi “Kamola”	98
4.2.Tanggapan Responden Terhadap Identifikasi Organisasi dikoperasi “Kamola”	100
4.3.Tanggapan Responden Terhadap Keterlibatan Anggota Dalam Kegiatan Organisasi dikoperasi “Kamola”	101
4.4.Tanggapan Responden Terhadap Kesadaran Anggota Jika Meninggalkan Organisasi dikoperasi “Kamola”	102
4.5.Tanggapan Responden Terhadap Investasi (waktu, usaha ataupun uang) yang harus dilepaskan jika meninggalkan organisasi dikoperasi “Kamola”	103
4.6.Tanggapan Responden Terhadap Alternatif Kemungkinan Untuk Masuk Keorganisasi Lain dikoperasi “Kamola”	105
4.7.Tanggapan Responden Terhadap Kewajiban Anggota Organisasi dikoperasi “Kamola”	106
4.8.Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab Anggota Organisasi dikoperasi “Kamola”	107
4.9.Tanggapan Responden Terhadap Kontrak Psikologis Antara Anggota Dengan Organisasi	108
4.10.Rekapitulasi Komitmen Dalam Berkoperasi.....	109
4.11.Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Pembelian.....	114
4.12.Tanggapan Responden Mengenai Nilai Transaksi.....	115
4.13.Rekapitulasi Pelaksanaan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	116

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul	Hal
Gambar 1.1.	Prinsip Identitas Ganda Koperasi	19
Gambar 3.1.	Struktur Organisasi Koperasi “Kamola”	63
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi Koperasi Yang Disarankan	77



IKOPIN