

**ANALISIS PELAYANAN WASERDA TD MART DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Keluarga Besar IKOPIN)

SKRIPSI

Oleh :

M. Fijar R

C11001933

Pembimbing

Ir. Nanik Risnawati M.Si



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2014

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN WASERDA TD MART
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA**

NAMA : MOHAMAD FIJAR RAMDIHANI

NRP : C 1100193

KONSENTRASI : MANAJEMEN BISNIS

Menyetujui dan Mengesahkan :

Dosen Pembimbing



Nanik Risnawati, Jr., M.Si.

Direktur Program Studi SI Manajemen

IKOPIN



Dr.H.Gijanto Purbo S.,Drs.,MSc.

RIWAYAT HIDUP

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Mohamad Fijar Ramdhani dilahirkan di Bandung pada tanggal 24 Maret 1992, beragama Islam, anak ke empat dari empat bersaudara dari pasangan Undang Yayat Ali Hidayat Alm dan Raden Dewi Feriani, beralamat di jalan Margawangi Selatan IV/189, Desa Cijawura, kecamatan Buah Batu, Jawa Barat.

Pendidikan yang pernah dijalani dimulai dari SDN JAKAPURWA II (1998-2004), SMPN 28 Bandung (2004-2007), SMAN 22 Bandung (2007-2010), Perguruan Tinggi Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)-Jurusan Manajemen Bisnis (2010-sekarang)



IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Mohamad Fajar Ramadhani dilahirkan di Bandung pada tanggal 24 Maret 1992, beragama Islam, anak ke empat dari empat bersaudara dari pasangan Undang Yayat Ali Hidayat Alm dan Raden Dewi Feriani, beralamat di jalan Margawangi Selatan IV/189, Desa Cijawura, kecamatan Buah Batu, Jawa Barat.

Pendidikan yang pernah dijalani dimulai dari SDN JAKAPURWA II (1998-2004), SMPN 28 Bandung (2004-2007), SMAN 22 Bandung (2007-2010), Perguruan Tinggi Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)-Jurusan Manajemen Bisnis (2010-sekarang)

Ringkasan

Tujuannya di dirikan Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN dimaksudkan untuk memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan para anggota, melalui penyediaan kebutuhan sehari-hari seperti peralatan mandi, makanan-minuman ringan dan lain-lain. Namun dalam pelaksanaan tampaknya koperasi masih belum dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada anggotanya.

Berdasarkan survey yang peneliti lakukan terhadap 17 anggota KKB IKOPIN, rata-rata anggota menyatakan bahwa pelayanan di unit usaha TD Mart KKB IKOPIN belum berjalan maksimal. Kurang strategisnya tempat sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal dan kurang lengkapnya barang-barang yang tersedia sehingga kebutuhan anggota tidak terpenuhi menjadi keluhan para anggota. Dengan persaingan yang ada sekarang ini tidak menutup kemungkinan anggota beralih berbelanja ke pengecer lain..

Partisipasi pada dasarnya merupakan peran serta anggota dengan harapan untuk memperoleh keuntungan/manfaat. Agar diperoleh partisipasi anggota seperti yang diharapkan, maka koperasi harus mampu memberikan manfaat yang diharapkan pula oleh anggota.

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan penelaahan terhadap kedudukan dari tiap unsur pelaksanaan pelayanan berdasarkan diagram cartesius dan tanggapan serta harapan anggota, maka di peroleh upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan di unit TD Mart KKB IKOPIN untuk tiap indikator yang lebih baik kepada anggota, antara lain yaitu :

1. KKB IKOPIN harus cepat mengupayakan peningkatan pelayanan pada unsur pelayanan yang berkaitan pada jenis produk, kelengkapan merk, penetapan harga, dan lokasi. Karena unsur tersebut dinilai kurang memuaskan anggota. Penambahan jenis produk, kelengkapan merk, harga yang lebih murah dan lokasi yang strategis menjadi harapan anggota.
2. Karena unsur pelayanan pegawai dan kualitas barang dirasa sudah baik pelaksanaannya oleh anggota, manajemen harus bisa mempertahankannya dan berupaya meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan demi tercipta partisipasi yang lebih tinggi.
3. Manajemen harus mengupayakan untuk memperindah penampilan toko dan lebih menghidupkan lagi suasana toko. Contohnya seperti pemberian alunan musik dan dekorasi toko yang menarik.
4. Penataan barang, ketersediaan barang, tempat parkir dan waktu buka/tutup toko dirasa sudah cukup baik pelaksanaannya tetapi manajemen jangan cepat puas dan terus melakukan perbaikan demi terciptanya peningkatan partisipasi.

Kesimpulannya ada beberapa saran sebagai masukan untuk perbaikan di unit TD Mart KKB IKOPIN yaitu :

1. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pendapatan usaha TD Mart KKB IKOPIN, maka perlu diadakan perbaikan langsung terhadap tingkat pelaksanaan pelayanan dari tingkat kepuasan anggota.

2. Hendaknya pengelola toko setiap akhir bulan perlu menganalisa dan mencatat lebih rinci dari hasil transaksi, sehingga dapat diketahui barang-barang mana saja yang mempunyai perputaran tinggi dan barang mana saja yang mempunyai tingkat perputaran yang rendah, serta menentukan jenis barang apa yang paling banyak dibutuhkan oleh anggota dan selalu menyediakan barang-barang tersebut. Dengan demikian anggota akan merasa puas untuk selalu berbelanja seluruh kebutuhannya sekaligus tanpa harus mencari barang yang dibutuhkan ke pengecer lain.
3. Manajemen harus mencari cara mempermudah sistem pembayaran simpanan wajib karena sebagian besar anggota tidak lagi aktif karena malas membayar simpanan wajib.
4. Perlu direncanakan kembali untuk pemilihan lokasi yang strategis agar meningkatkan kembali partisipasi anggota.

2. Hendaknya pengelola toko setiap akhir bulan perlu menganalisa dan mencatat lebih rinci dari hasil transaksi, sehingga dapat diketahui barang-barang mana saja yang mempunyai perputaran tinggi dan barang mana saja yang mempunyai tingkat perputaran yang rendah, serta menentukan jenis barang apa yang paling banyak dibutuhkan oleh anggota dan selalu menyediakan barang-barang tersebut. Dengan demikian anggota akan merasa puas untuk selalu berbelanja seluruh kebutuhannya sekaligus tanpa harus mencari barang yang dibutuhkan ke pengecer lain.
3. Manajemen harus mencari cara mempermudah sistem pembayaran simpanan wajib karena sebagian besar anggota tidak lagi aktif karena malas membayar simpanan wajib.
4. Perlu direncanakan kembali untuk pemilihan lokasi yang strategis agar meningkatkan kembali partisipasi anggota.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Alhamdulillah rabbil a'alamiin, segala puji dan syukur kepada Allah yang telah memberikan kekuatan dan kelapangan, sehingga selama masa penulisan skripsi segala masalah dapat teratasi. Shalawat salam kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu menjadi inspirasi dalam berjuang hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Analisis Pelayanan Warseda TD Mart Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota " yang penelitiannya dilakukan di KKB IKOPIN di Jalan Raya Jatinangor Kawasan Pendidikan Tinggi Jatinangor Km. 20,5 Bandung 40600 (022) 7781909 Fax (022) 7794527.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat dalam ujian akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di jurusan Manajemen Bisnis.

Dengan selesainya skripsi ini, banyak nilai hidup dan kehidupan yang penulis peroleh mudah-mudahan menjadi bekal perjalanan selanjutnya. Dalam kesempatan ini dengan penuh rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ingin menghaturkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga skripsi selesai baik secara moril maupun materil, penghargaan tersebut ditujukan kepada:

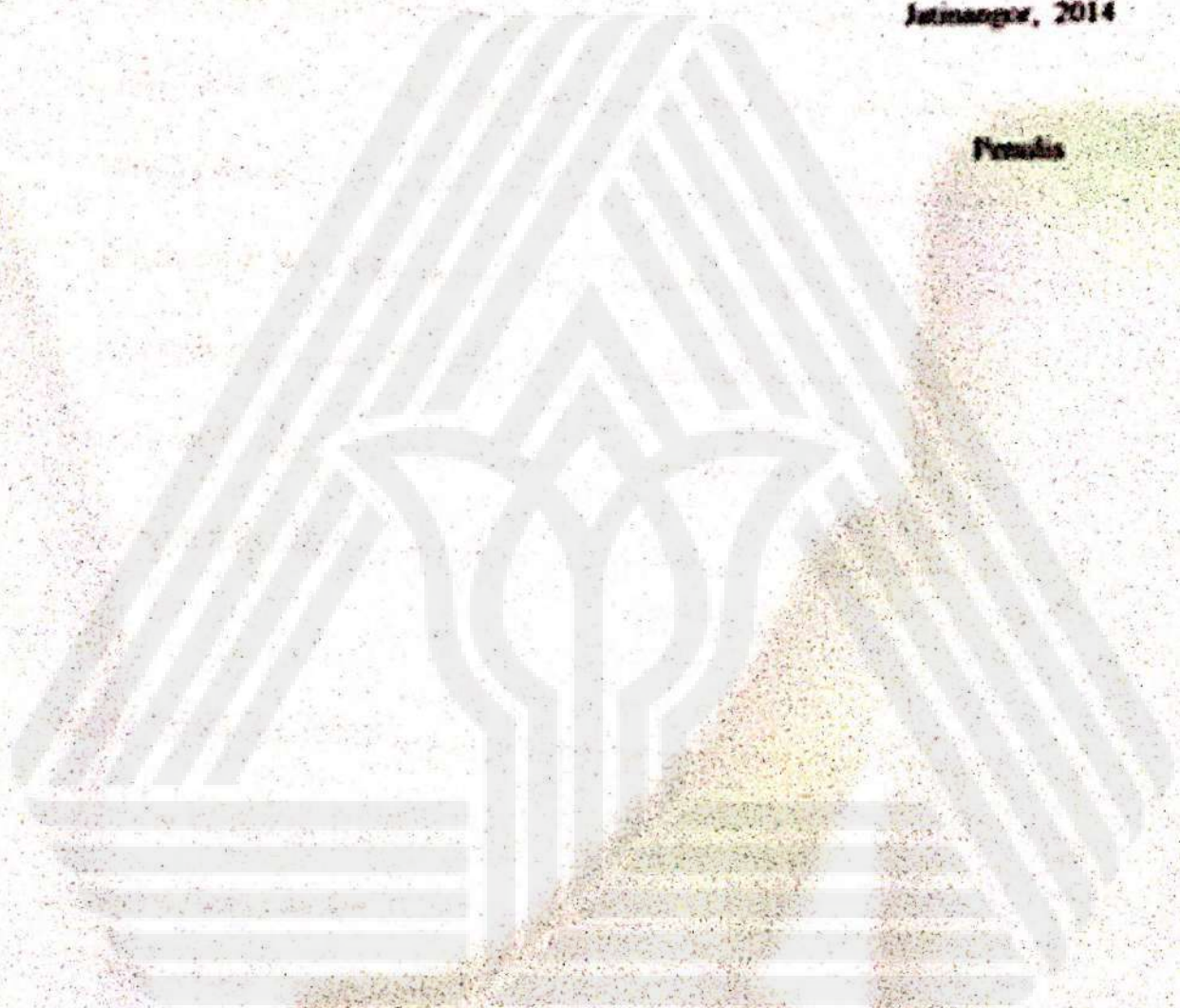
1. Kedua jantung kehidupanku, Bapa Undang Yayat Ali Hidayat (Alm) yang sudah memberikan bekal untuk memaknai kehidupan ini, Ibunda Raden Dewi Feriani yang telah memberikan segalanya. Semoga Allah membalas kebaikan mereka, Amiin.

2. Ibu Ir. Nanik Trisnawati, M.Si. selaku pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini, terimakasih atas bimbingannya.
3. Ibu Yeni Wipartini, SE, M.Ti selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis sekaligus sebagai penelaah jurusan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Drs. Sukmahadi, Ak., M.Si selaku penelaah koperasi dan Dosen Wali dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Rima E. Dasuki, SE, M.Sc dan Bapak Gijanto Purbo Suseno, SE, M.Sc
6. Ibu Ratna Juwita, di Sekretariat FMK, terimakasih atas pelayanan dan kemudahan yang diberikan.
7. Semua pengurus dan karyawan KKB khususnya. Terimakasih telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Kakak-kakakku: Teh Melinda Putri Mubarika dan Teh Nindya Putri Amalia, Aa. Gilang Ramadhan Hidayat. Terimakasih atas supportnya baik moril maupun materil
9. For My Beloved Shelia Ratih Nurmallita Dewi terimakasih atas bantuannya dan supportnya selama ini semoga kita bisa cepat naik kepelaminan, Amin.
10. Semua keluarga besar di Margawangi dan Garut terimakasih untuk support dan bantuannya skripsi ini.
11. Keluarga Kecil yang menyenangkan, MAC dan Bungalow. makasih buat segala kenyamanan & tumpangannya serta supportnya.

Penulis menyadari bahwa penyajian dan pembahasan skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi dunia pendidikan.

Jatimangrove, 2014

Penulis



KOPIN

DAFTAR ISI

	Hal
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	9
1.5. Tempat Penelitian	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	10
2.1. Pendekatan Masalah	10
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	10

2.1.2. Pendekatan Partisipasi	18
2.1.3. Pendekatan Pemasaran	25
2.1.4. Pendekatan Pelayanan	31
2.2. Metode Penelitian	41
2.2.1. Metode yang Digunakan	41
2.2.2. Data yang Diperlukan	41
2.2.3. Sumber Data	42
2.2.4. Cara-Cara Pengumpulan Data	42
2.2.5. Cara Pengambilan Sampel	43
2.2.6. Operasionalisasi Variabel	43
2.2.7. Rancangan Analisis Data	45
2.2.8. Jadwal Penelitian	51
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	41
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen	52
3.1.1 Sejarah Berdirinya KKB IKOPIN	52
3.1.2 Keanggotaan	59
3.1.3 Kegiatan Usaha	61
3.1.4 Keadaan Premodalan dan Keuangan	66
3.2 Keadaan Umum Wilayah Kerja	75
3.2.1 Keadaan Fisik Geografis	75
3.2.2 Keadaan Sosial	77
3.2.3 Karakteristik Wilayah Jangkauan	77
3.1 Implementasi dan Jati Diri Koperasi	78

3.3.1 Konsep Jati Diri Koperasi.....	78
3.3.2. Konsep Jati Diri Koperasi.....	79
3.3.3 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi.....	81
BAB IV PEMBAHASAN	90
4.1 Pelaksanaan Pelayanan di Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	90
4.1.1 Keadaan Pelaksanaan Saat ini.....	90
4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Unit TD Mart.....	104
4.2.1 Faktor Lingkungan Internal	104
4.2.3 Faktor Lingkungan Eksternal.....	105
4.3. Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan	107
4.4. Upaya-Upaya yang Harus dilakukan oleh TD Mart KKB IKOPIN	117
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	120
5.1. Kesimpulan	119
5.2. Saran-Saran.....	120

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
Tabel 1.	Perkembangan volume penjualan unit usaha TD Mart KKB IKOPIN.....	4
Tabel 2.	Perkembangan Keanggotaan KKB IKOPIN.....	5
Tabel 3.	Operasionalisasi Variabel.....	44
Tabel 4.	Sistem Penilaian Skoring Pada Setiap Indikator.....	47
Tabel 5.	Nilai Kesenjangan Antara Tingkat Pelaksanaan Dan Harapan Atau Kepentingan Anggota.....	48
Tabel 6.	Jumlah Anggota KKB IKOPIN tahun 2010- 2013.....	60
Tabel 7.	komposisi Anggota Aktif dan Pasif KKB IKOPIN tahun 2010-2013.....	60
Tabel 8.	Keadaan Permodalan KKB IKOPIN tahun 2010-2013.....	66
Tabel 9.	Keadaan Rasio Likuiditas KKB IKOPIN tahun 2010-2013.....	68
Tabel 10.	Perhitungan Rasio Solvabilitas KKB IKOPIN tahun 2010-2013.....	70
Tabel 11.	Perhitungan Rasio Profitabilitas KKB IKOPIN tahun	

2010-2013.....	72
Tabel 12. Keadaan Fisik Kampus Ikopin	76
Tabel 13. Keadaan Fisik Gedung KKB IKOPIN.....	76
Tabel 14. Implementasi Nilai-Nilai dan Prinsip Koperasi.....	84
Tabel 15. Tanggapan anggota terhadap jenis produk yang ada di unit TD Mart KKB IKOPIN.	91
Tabel 16. Tanggapan Anggota Terhadap Kelengkapan Pilihan Barang Yang Ada Di Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	92
Tabel 17. Tanggapan Anggota Terhadap Kualitas Barang Yang Ada di Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	93
Tabel 18. Tanggapan Anggota Terhadap Pelayanan Pegawai pada Unit TD Mart KKB IKOPIN	94
Tabel 19. Tanggapan Anggota Terhadap Ketersediaan Barang Yang Ada di Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	95
Tabel 20. Tanggapan Anggota Terhadap Harga Jual Barang Yang Ada di Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	97
Tabel 21. Tanggapan Anggota Terhadap Penataan Barang Yang Ada Di Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	98

Tabel 22.	Tanggapan Anggota Terhadap Lokasi Yang Unit TD Mart KKB IKOPIN	99
Tabel 23.	Tanggapan anggota terhadap Suasana Toko Yang Ada di Unit TD Mart KKB IKOPIN	100
Tabel 24.	Tanggapan Anggota Terhadap Tempat Parkir Yang Ada di Unit TD Mart KKB IKOPIN	101
Tabel 25.	Tanggapan Anggota Terhadap Penampilan Toko padaUnit TD Mart KKB IKOPIN	102
Tabel 26.	Tanggapan Anggota Terhadap Waktu Buka/Tutup Toko Unit TD Mart KKB IKOPIN	103
Tabel 27.	Akumulasi Penilaian Terhadap Pelaksanaan Pelayanan.....	108
Tabel 28.	Akumlasi penilaian Terhadap Kepentingan Pelayanan Di unit TD Mart KKB IKOPIN	110
Tabel 29.	Akumulasi Penilaian Terhadap Pelaksanaan/kenyataan Dan Kepentingan/harapan Pelayanan pada Unit TD Mart KKB IKOPIN.....	111
Tabel 30.	Urutan Tingkat Pelaksanaan Dan Tingkat Harapan Atas Kepentingan Berdasarkan Rangking Dan Nilai Tengah (Median)	112

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
Gambar 1.	Grafik Perkembangan Keanggotaan KKH IKOPIN.....	6
Gambar 2.	Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosial-Ekonomi... 12	
Gambar 3.	Koperasi pembelian yang mengutamakan para konsumen.....	17