

**DESKRIPSI PERILAKU ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN DALAM
MEMANFAATKAN PELAYANAN DI UNIT KPGSMART
(*Studi Kasus Pada Koperasi Peternak Garut Selatan (KPGS)*)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM)**

Disusun oleh :

ARINA NURFADILLAH

C1150382

Dosen Pembimbing :

DR. AMI PURNAMAWATI,M.SI.



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

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **DESKRIPSI PERILAKU ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN DALAM MEMANFAATKAN
PELAYANAN DI UNIT KPGSMART**

(Studi Kasus Pada koperasi Peternak Garut Selatan
KPGS)

Nama Mahasiswa : Arina Nurfadillah

NPM : C1150382

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(Dr. Ami Purnamawati, M.Si.)

Direktur Program Studi Manajemen S-1



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

IKOPIN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ARINA NURFADILLAH, penulis dilahirkan di Pekanbaru pada tanggal 18 April 1995. Yang bertempat tinggal di Jl. DT Setia Maharaja Perum Permata Ratu K 15 RT02/RW11 Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru. Penulis merupakan anak kedua dari lima bersaudara. Penulis merupakan Putra dari Bapak H. Ngadi Biesto dan Ibu Hj. Jusneli.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut:

1. Menempuh pendidikan pada TK An-nur pada tahun 2000
2. Menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri 057 pada tahun 2001 dan lulus tahun 2007
3. Menempuh pendidikan pada Sekolah Menengah Pertama Budi Mulia Karawang pada tahun 2007 sampai tahun 2010
4. Melanjutkan pendidikan pada Sekolah Menengah Atas Insan Terpuji Pekanbaru pada tahun 2010 dan lulus tahun 2013
5. Menempuh pendidikan pada Pondok Pesantren Wali Barokah Kediri pada tahun 2013 dan lulus tahun 2015
6. Menempuh program Strata 1 (S-1) Konsentrasi Manajemen Bisnis pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Jatinangor pada tahun 2015

ABSTRAK

Arina Nurfadillah (C1150382), Deskripsi Perilaku Anggota Sebagai Konsumen Dalam Memanfaatkan Pelayanan di Unit KPGSmart, Studi Kasus pada Koperasi Peternak Garut Selatan (KPGS) di Unit KPGSmart, di bawah bimbingan Ami Purnamawati.

Koperasi Peternak Garut Selatan (KPGS) merupakan salah satu koperasi di Indonesia, yang berupaya untuk meningkatkan kesejahteraan anggota yang khususnya dan masyarakat luas pada umumnya. Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian yaitu perilaku konsumen dalam memanfaatkan pelayanan di unit KPGSmart, yang mana berorientasi pada anggota.

Dengan mengetahui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggotanya. Untuk mengetahui kebutuhan anggotanya maka perlu diketahui bagaimana perilaku anggota sebagai konsumen. Setelah mengetahui bagaimana perilaku anggota yang dilakukan sejauh ini dilanjutkan dengan penilaian anggota terhadap pelayanan yang diberikan KPGSmart sehingga dapat meningkatkan pembelian anggota.

Dari hasil penelitian diperoleh, bahwa perilaku anggota sebagai konsumen cukup berpengaruh pada pelaksanaan Unit Usaha KPGSmart, sebagian besar menilai pelayanan yang diberikan dalam sistem pembelian juga masih cukup baik, akan lebih baik jika pelaksanaan dalam pelayanan lebih ditingkatkan, hal tersebut dirasa dapat meningkatkan volume penjualan di Unit Usaha KPGSmart. Adapun upaya-upaya yang sebaiknya dilakukan oleh pengelola unit KPGSmart diantaranya mempertahankan atau bahkan meningkatkan kualitas produk, memberikan harga yang lebih murah dari pada pesaing, dan memberikan atau menambah intensitas promosi kepada anggota dan membuka cabang baru untuk unit KPGSmart agar mudah dijangkau oleh anggota.

IKOPIN

ABSTRACT

Arina Nurfadillah (C1150382), Description of Members' Behavior as Consumers in utilizing services at the KPGS_{Smart} Unit, Case Study of the South Garut Farmers Cooperative (KPGS) in the KPGS_{Smart} Unit, under the guidance of Ami Purnamawati.

South Garut Farmers Cooperative (KPGS) is one of the cooperatives in Indonesia that seeks to improve the welfare of members in particular and the wider community in general. In this study, the focus of the study is consumer behavior in purchasing at the KPGS_{Smart} unit, which is member-oriented.

By knowing the services that suit the needs of its members. To find out the needs of its members, it is necessary to know how the behavior of members as consumers. After knowing how the behavior of members carried out so far has continued with the assessment of members of the services provided by KPGS_{Smart} so as to increase member purchases.

From the research results obtained, that the behavior of members as consumers is quite influential in the implementation of the KPGS_{Smart} business unit, most of them assess the services provided in the purchasing system are still quite good, it would be better if the implementation of the service is improved, it is considered to be able to increase sales volume in the KPGS_{Smart} Business Unit . Efforts that must be made by KPGS_{Smart} unit managers include maintaining or even improving product quality, providing lower prices than competitors, and giving or increasing the intensity of promotions to members and opening new branches for KPGS_{Smart} units so that they are easily accessible to members.

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Perilaku Anggota Sebagai Konsumen Untuk Meningkatkan Partisipasi Pembelian Di Unit KPGSmart**”. Skripsi ini didedikasikan untuk kedua orang tua penulis, **Ibu Hj. Jusneli dan Bapak H. Ngadi Biesto** serta keluarga tercinta yang selalu mencurahkan kasih sayang, dukungan moral maupun materil, kesabaran, pengorbanan dan do’a yang tak pernah putus kepada penulis.

Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih dan *Alhamdulillah JazaKumullohu Khoiro* kepada semua pihak yang telah turut membantu, khususnya:

1. Kedua orangtua, Ibu Hj. Jusneli dan Bapak H. Ngadi Biesto yang telah melimpahkan kasih sayangnya dan do’a sehingga penulis bisa menempuh pendidikan seperti sekarang ini.
2. Saudara kembar saya Arini Nurfadillah, kakak Ayomi Nurfadillah dan adik saya Mifta Ainun Jannah, dan Ganang Alfarisy yang telah banyak memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.
3. Beasiswa Kementrian Koperasi yang telah memberikan beasiswa kuliah di IKOPIN kepada saya hingga lulus tepat pada waktunya.

4. Yang Terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi, memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Yang Terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Yang Terhormat, Bapak IR. H. Nurhayat Indra, M.Si selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Yang Terhormat, Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku Direktur Prodi Manajemen S1 yang telah membantu kelancaran proses seminar hingga sidang skripsi.
8. Yang Terhormat, Dra. Yeni Wiparti, M.Ti. selaku Serketaris Prodi Manajemen S1 yang telah membantu kelancaran proses seminar hingga sidang skripsi
9. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.
10. Seluruh staf administrasi dan sekertariat IKOPIN, serta tidak lupa untuk karyawan dan karyawan perempuan di perpustakaan IKOPIN yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

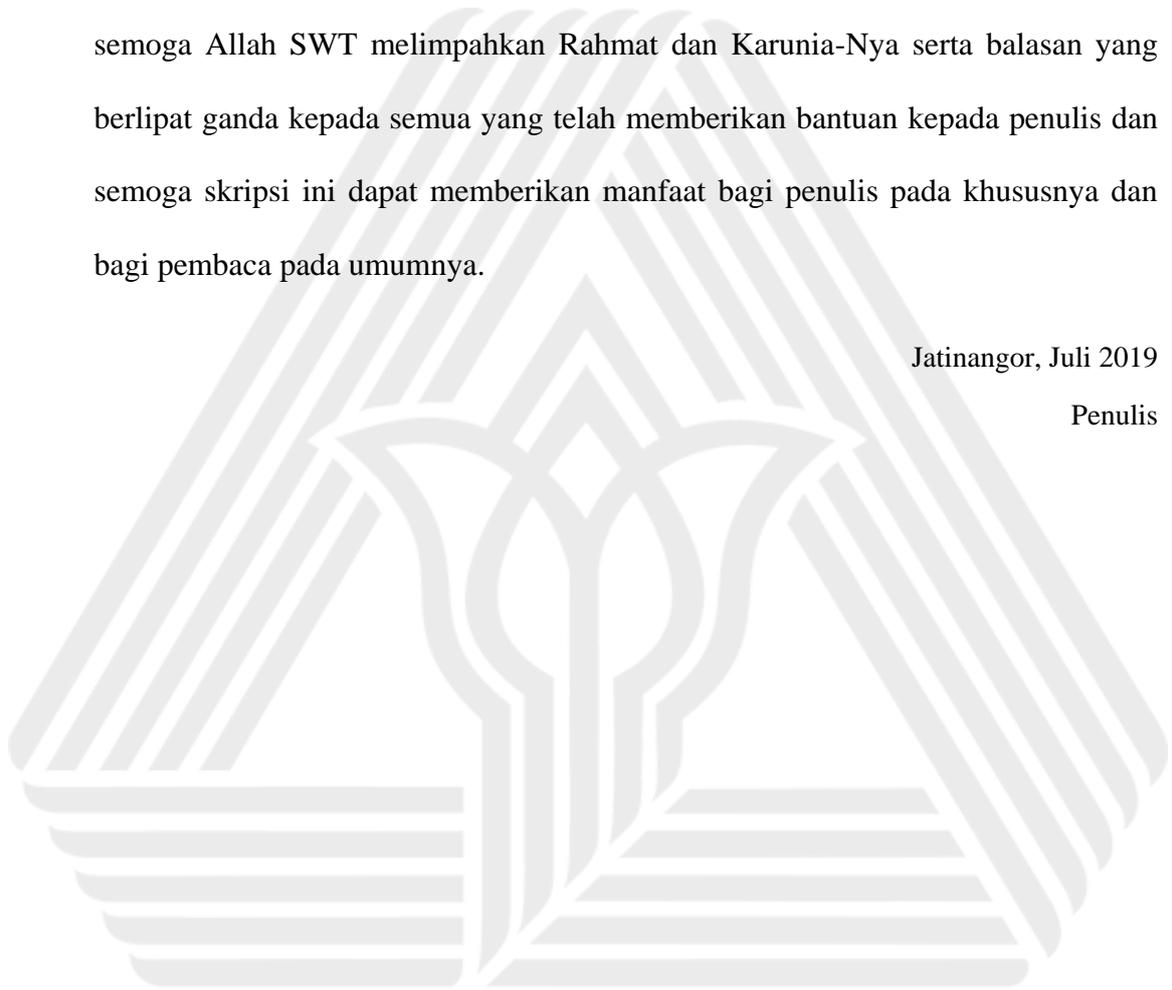
11. Keluarga besar KPGS Cikajang Garut yang telah banyak memberikan ilmu dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Karyawan-karyawan KPGSmart, Pak Tatang, A Boy, A Yongki, dan yang lainnya yang telah banyak membantu dalam pengambilan data kuesioner skripsi ini.
13. Keluarga besar Pondok Pesantren Mahasiswa Nurul Hakim (PPM NH) yang telah banyak memberikan pengalaman, support selama 4 tahun ini, *Alhamdulillah JazaKumullohu Khoiro.*
14. Keluarga Bu Neneng dan A Kharisma yang telah memberi penginapan selama pengambilan data di Cikajang, Garut.
15. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan Ibu Ami yang saling support dan berjuang bersama dalam menyelesaikan skripsi.
16. Keluarga besar Manajemen Ikopin, khususnya Angkatan Manajemen F 2015 dan teman-teman satu konsentrasi Manajemen Bisnis B. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

IKOPIN

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari sepenuhnya atas keterbatasan kemampuan sebagai manusia biasa, oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat berharga bagi penulis dan teriring ucapan semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta balasan yang berlipat ganda kepada semua yang telah memberikan bantuan kepada penulis dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Juli 2019

Penulis



IKOPIN

DAFTAR ISI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 kegunaan penelitian.....	8
1.4.1 Aspek Teoritis	8
1.4.2 Aspek Guna Praktis	9
BAB II	10
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	10
2.1 Pendekatan Masalah.....	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	10
2.1.2 Perilaku Konsumen	18
2.1.3 Manajemen Ritel	23
2.1.4 Manajemen Bisnis	31
2.1.5 Pendekatan Konsep Pemasaran	33
2.2 Metode penelitian.....	37

2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	37
2.2.2 Data yang Diperlukan.....	37
2.2.3 Sumber Data.....	38
2.2.4 Teknik Pengambilan Data	38
2.2.5 Teknik Pengumpulan Data	39
2.2.6 Operasionalisasi Variabel.....	40
2.2.7 Analisis Data	42
2.2.8 Tempat / Lokasi Penelitian.....	44
2.2.9 Jadwal Penelitian.....	44
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	45
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen.....	45
3.1.1 Sejarah Berdirinya Koperasi Peternak Garut Selatan (KPGS)....	45
3.1.2 Manajemen Kelembagaan KPGS	47
3.1.3 Keanggotaan Koperasi Peternak Garut Selatan (KPGS).....	57
3.1.4 Bidang Usaha dan Pelayanan	60
3.1.5 Pengelolaan Sapi Perah Bantuan Kementrian Koperasi dan UKM RI TA 2002 & 2007	62
3.1.6 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi	63
3.1.7 Permodalan KPGS.....	63
3.1.8 Keadaan Keuangan.....	65
3.1.9 Instansi dan Organisasi Terkait.....	68
3.2 Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Peternak Garut Selatan (KPGS)	71
3.2.1 Keadaan Fisik dan Geografis.....	71
3.2.2 Keadaan Sosial dan Ekonomi.....	71

3.3 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada KPGS Cikajang	72
3.3.1 Definisi Koperasi.....	72
3.3.2 Implementasi Prinsip koperasi	73
3.3.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	78
BAB IV	83
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1 Identitas Responden	83
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	85
4.3 Memanfaatkan Pelayanan	95
BAB V	100
SIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Simpulan	100
5.1 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
KUESIONER.....	104

IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Transaksi Pembelian dan Penjualan KPGSmart Tahun 2016 - 2018	4
Tabel 1.2 Penjualan dan Transaksi Belanja Anggota.....	5
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel Perilaku Anggota dan Pelayanan	41
Tabel 2. 3 Skala Kelas Interval Perilaku Konsumen pada Unit KPGSmart .. Error! Bookmark not defined.	
Tabel 3. 1 Daftar Karyawan Menurut Jabatan di KPGS Cikajang	56
Tabel 3. 2 Komposisi Karyawan KPGS.....	57
Tabel 3. 3 Posisi Keanggotaan dan Jumlah Anggota KPGS Cikajang	58
Tabel 3. 4 Penanganan Bidang Usaha dan Keuangan KPGS.....	63
Tabel 3. 5 Kondisi Permodalan KPGS.....	65
Tabel 3. 6 Perhitungan Rasio Likuiditas	66
Tabel 3. 7 Perhitungan Rasio Solvabilitas	67
Tabel 3. 8 Perhitungan Rasio Rentabilitas Modal Sendiri	68
Tabel 4.1 Profil Responden di Unit KPGSmart	84
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Mencari Informasi Produk dan Harga di KPGSmart	86
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Kapan Mendapatkan Informasi Produk Dan Harga	86
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Bagaimana Cara Mendapatkan Barang Yang Dibutuhkan	87
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Pembayaran Anggota Di Kpgsmart.	88
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Membeli Barang Yang Dibutuhkan Dengan Segera	88
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Barang Yang Tak Tersedia Di Kpgsmart.....	89
Tabel 4.8 barang-barang yang dibeli anggota pada Unit KPGSmart.....	90
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Barang Yang Dibeli Di	

Kpgsmart.....	91
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Produk Yang Disediakan Oleh Kpgsmart	92
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Harga Yang Ditetapkan Oleh Kpgsmart.....	92
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Promosi Yang Ada Di Kpgsmart...	93
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Kpgsmart	93
Tabel 4.14 tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPGSMart.....	94
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Terhadap Jam Operasional Kpgsmart Saat Berbelanja	95
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Terhadap Jasa Pengiriman Barang Di Unit Kpgsmart.....	96
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Terhadap Memanfaatkan Jasa Pengiriman Barang Di Unit Kpgsmart	96
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Keluhan Untuk Kpgsmart.....	97
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Terhadap Pemesanan Melalui Telepon/Sms Di Unit Kpgsmart.....	98
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Parkir Yang Disediakan Di Unit Kpgsmart.....	98

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Koperasi Sebagai Sistem Sosio Ekonomi 15
Gambar 2. 2 Model Perilaku Konsumen..... 22



IKOPIN

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Organisasi dan usaha koperasi memiliki tujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi anggota koperasi dalam kapasitas pemilik maupun pelanggan (Hanel, 1985: 32). Tujuan dan prinsip koperasi menempatkan faktor “manusia” pada posisi terhormat dalam dimensi organisasi maupun usaha. Perhatian terhadap pelayanan lebih menonjol dibandingkan dengan pencapaian keuntungan dan peningkatan kekayaan perusahaan. Keuntungan dan kekayaan perusahaan koperasi hanya merupakan instrumen untuk mendukung terciptanya pelayanan yang lebih bermutu bagi anggota dan usaha anggota.

Anggota koperasi merupakan sasaran atau objek dalam pencapaian tujuan koperasi, dan anggota juga merupakan sumber keputusan tertinggi atau subjek pengembangan. Prinsip “pengelolaan dilaksanakan secara demokratis”, mempersyaratkan mutu “manusia” tangguh yang sanggup memberikan kontribusi berarti dalam proses pengambilan keputusan. Partisipasi Anggota merupakan urat nadi keberhasilan koperasi, karena dalam hal ini anggota memiliki *dual identity* yaitu sebagai pemilik sekaligus pengguna/pelanggan. Untuk dapat meningkatkan

partisipasi anggota, perlu adanya kemampuan dari pengurus dan kayawan yang inovatif dan inisiatif dalam menciptakan produk, baik berupa jasa/barang yang dapat menimbulkan minat tinggi bagi anggota untuk berpartisipasi.

Pengurus yang inovatif dan inisiatif, disamping dipilih dan diberi wewenang oleh Anggota untuk melaksanakan tugas yaitu mengelola koperasi, dan ini juga secara normatif tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 30 dan 31 yaitu :

1. Pengurus bertugas :
 - a) Mengelola Koperasi dan Usahanya
 - b) Mengajukan rancangan rencana kerja serta rancangan anggaran pendapatan dan belanja Koperasi.
 - c) Menyelenggarakan rapat Anggota
 - d) Mengajukan laporan keuangan dan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas
 - e) Menyelenggarakan pembukuan keuangan dan inventaris secara tertib.
 - f) Memelihara daftar buku Anggota dan pengurus
2. Pengurus berwenang :
 - a) Mewakili Koperasi di dalam dan di luar pengadilan
 - b) Memutuskan penerimaan dan penolakan Anggota baru serta pemberhentian anggota sesuai dengan ketentuan dalam anggaran dasar
 - c) Melakukan tindakan dan upaya bagi kepentingan dan kemanfaatan Koperasi sesuai dengan tanggung jawabnya dan keputusan rapat Anggota.

Pengurus, karyawan yang inovatif dan inisiatif sangat diperlukan oleh Koperasi Peternak Garut Selatan (KPGS) yang beralamat di jalan Raya Desa Cibodas Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut kode pos 44171. Merupakan salah satu koperasi desa yang dilandasi beberapa unit usaha. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, KPGS dikelola oleh tiga pengurus, tiga pengawas, dan tujuh ribu enam ratus sembilan puluh lima anggota yang tercatat pada tahun 2018. KPGS memiliki 4 unit usaha. Unit usaha yang dikelola oleh KPGS pada tahun 2018, meliputi :

1. Usaha Sapi perah/Susu segar
2. Usaha Makanan Ternak
3. KPGSmart
4. Unit Simpan Pinjam

Unit yang paling cepat berkembang namun mengalami fluktuatif dalam perkembangannya adalah unit usaha KPGSmart, karena unit usaha waserda (warung serba ada) ini merupakan unit usaha yang baru setelah pemutusan kerja sama dengan Yomart, dan unit yang paling sentral pada kegiatan usaha untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari bagi para anggota dan karyawan KPGS. KPGS dalam menjalankan kegiatan usahanya diharapkan mampu memberikan kontribusi SHU pada koperasi dan dapat memenuhi akan kebutuhan semua anggota, maka dari itu diperlukan kerjasama yang baik antara pengurus dan anggota.

Hasil pengamatan dan survey awal yang dilakukan diperoleh dari laporan RAT KPGS dari tiga tahun kebelakang terlihat data transaksi pembelian dan penjualan pada unit KPGSmart, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 1.1 Data Transaksi Pembelian dan Penjualan KPGSmart Tahun 2016 - 2018

No	Tahun	Pembelian Barang	Penjualan Barang
1	2016	1.087.659.128,81	1.027.803.295,15
2	2017	946.637.361.,60	1.026.971.495,00
3	2018	1.211.195.792,41	1.374.597.774,00

Sumber : Lapotan RAT KPGS tahun buku 2015-2018

Tabel 1.1, menunjukkan hal yang menarik pada unit usaha KPGSmart, yang mana unit ini merupakan unit yang baru dikelola secara mandiri pada tahun 2016. KPGSmart mengalami tercapainya suatu rencana tiap tahunnya, ini merupakan suatu keberhasilan yang cukup besar. Jadi, kontribusi sebesar itu mengidentifikasi bahwa KPGSmart memiliki potensi yang lebih besar untuk mengembangkan usahanya lagi.

Sementara itu, hasil peroleha dari data laporan RAT KPGS dari tiga tahun kebelakang menunjukkan hasil pendapatan dan rata-rata anggota berbelanja pada KPGSmart sebagai berikut :

Tabel 1.2 Penjualan dan Transaksi Belanja Anggota

No	Tahun	KPGSmart (Rp)	Anggota aktif	Transaksi Rata-Rata Anggota
		1	2	
1	2016	1.027.803.295	1629	52.578,43
2	2017	1.026.971.495	1475	58.020,98
3	2018	1.374.597.774	1401	81.762,89

Sumber : Laporan RAT KPGS tahun buku 2015-2018

Dari data Tabel 1.2, setiap tahun anggota peternak dalam berbelanja pada unit KPGSmart tiap tahunnya mengalami peningkatan walaupun hanya terbilang sedikit.

KPGSmart merupakan unit usaha baru di KPGS dan menunjukkan hasil yang maksimal pada tahun 2018, karena anggota peternak aktif KPGS yang tercatat pada akhir 2018 berjumlah 1401 anggota. Ini menunjukkan dengan banyaknya anggota maka partisipasi pembelian anggota terhadap KPGSmart harus lebih meningkat. Dalam patokan harga barang-barang kebutuhan pokok sehari-hari, kebutuhan peternak dan ternak, KPGSmart mematok harga yang jauh lebih murah dibandingkan dengan toko-toko lain (*Alfamart dan Indomart*).

Anggota merupakan konsumen terhadap usaha koperasi, dan anggota juga mempunyai perilakunya masing-masing. Dilihat menurut djaslim Saladin & Yevis Marty, 2002:2) mengartikan perilaku konsumen (consumer behavior) merupakan aktivitas langsung terlibat dalam memperoleh dan menggunakan barang-barang ataupun jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut.

Perilaku konsumen merupakan aktivitas manusia, meliputi:

- Kegiatan mencari
- Kegiatan membeli
- Kegiatan menggunakan
- Kegiatan mengevaluasi
- Menilai tingkat kepuasan

Setelah melakukan wawancara terhadap karyawan KPGSmart, diketahui bahwa setiap anggota mencari produk yang dibutuhkan, anggota membeli di KPGSmart dan ketika produk yang dicari tidak tersedia di KPGSmart maka anggota mencari dan membeli produk yang dibutuhkan ke toko lain. Dalam pembelian yang dilakukan oleh anggota, anggota bisa melakukan pembayaran secara kredit. Anggota pun menggunakan produk yang tersedia di KPGSmart dan memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh KPGSmart. Yang paling sering menjadi kendala yaitu jarak anggota dengan lokasi KPGSmart yang begitu jauh karena pemukiman anggota yang berada di daerah pegunungan, dan dari faktor-faktor lain juga mempengaruhi seperti toko-toko terdekat disekitar rumah.

Dalam hal ini Koperasi Peternak Garut Selatan mart (KPGSmart) telah memberikan pelayanan yang memudahkan anggota dalam berbelanja di KPGSmart yaitu dengan cara :

- 1) Sistem Pembayaran Kredit
- 2) Jasa titip kepada ketua kelompok anggota
- 3) Delivery

Hasil prasarvei menunjukkan bahwa salah satu keunggulan dari KPGSmart yaitu dari pelayanan yang dilakukan kepada anggota adalah melalui pengiriman

barang atas pesanan anggota secara kolektif melalui ketua kelompok masing-masing wilayah layanan pesanan tersebut yang selambat-lambatnya dikirim 1 (satu) minggu setelah pemesanan. Karena anggota banyak yang memanfaatkan pelayanan ini menyebabkan pada hari-hari biasa toko tampak sepi pembeli, hanya karyawan, sebagian kecil anggota, dan masyarakat yang melakukan pembelian secara langsung ke toko.

Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas, manfaat, kepuasan dari sesuatu yang ditawarkan dalam penjualan. Para pengusaha harus dapat menyesuaikan jenis layanan yang ditawarkan dengan unsur-unsur lainnya dalam bauran ritel (Christina Widya Utami, 2010:88).

Jadi banyak anggota-anggota koperasi belum memanfaatkan betul pelayanan yang diberikan oleh KPGSmart untuk anggota. Karena partisipasi anggota memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan koperasi, menjalankan usahanya, dan menyadari para anggota lebih meningkatkan terhadap partisipasi anggota (pemilik dan pengguna).

Berdasarkan fenomena dan data yang terdapat pada KPGS, maka peneliti memiliki rumusan masalah yaitu perlu diketahui perilaku anggota sebagai konsumen dalam memanfaatkan pelayanan di unit KPGSmart, kemudian yang menjadi pertanyaan penelitian adalah bagaimana perilaku anggota yang sebagai konsumen di Koperasi Peternak Garut Selatan dalam memanfaatkan pelayanan KPGSmart

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang sebelumnya, maka ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, yaitu:

1. Bagaimana perilaku anggota sebagai konsumen di unit KPGSmart ?
2. Bagaimana anggota memanfaatkan pelayanan di unit KPGSmart ?
3. Upaya apa yang harus dilakukan KPGSmart dalam menciptakan kepuasan anggota ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan perilaku anggota peternak dalam upaya meningkatkan partisipasi pembelian di unit KPGSmart.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui perilaku anggota sebagai konsumen di unit KPGSmart.
2. Mengetahui anggota memanfaatkan pelayanan di unit KPGSmart.
3. Mengetahui upaya yang dilakukan KPGSmart dalam menciptakan kepuasan anggota.

1.4 kegunaan penelitian

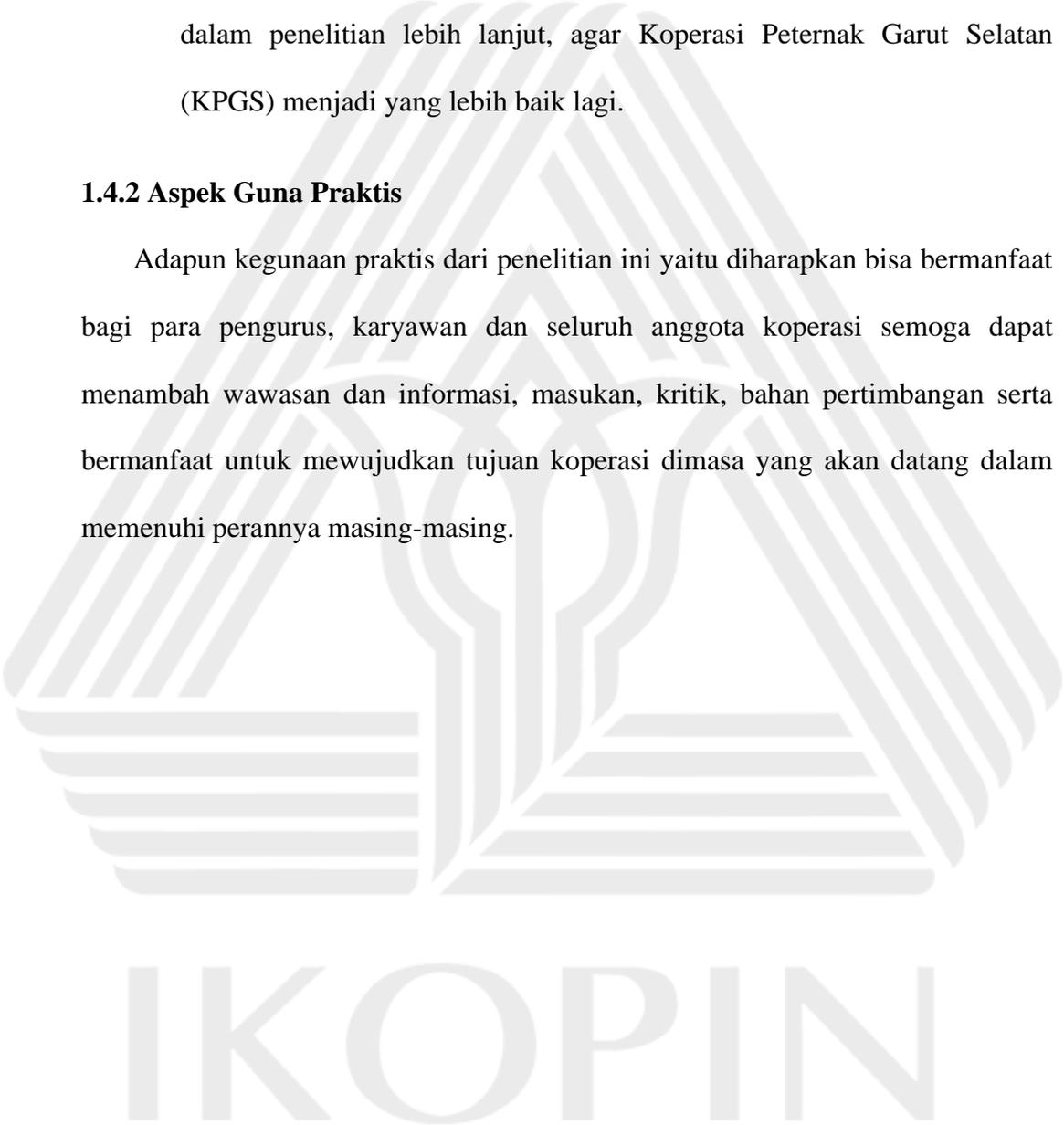
1.4.1 Aspek Teoritis

- a. Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang pentingnya peran anggota terhadap koperasi, dan memberikan perubahan yang nyata terhadap kemajuan koperasi di Unit KPGSmart serta menjadi

- b. pengembangan ilmu manajemen koperasi maupun manajemen umum pada umumnya.
- c. Peneliti lainnya, semoga dapat bermanfaat dan bisa menjadi referensi dalam penelitian lebih lanjut, agar Koperasi Peternak Garut Selatan (KPGS) menjadi yang lebih baik lagi.

1.4.2 Aspek Guna Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini yaitu diharapkan bisa bermanfaat bagi para pengurus, karyawan dan seluruh anggota koperasi semoga dapat menambah wawasan dan informasi, masukan, kritik, bahan pertimbangan serta bermanfaat untuk mewujudkan tujuan koperasi dimasa yang akan datang dalam memenuhi perannya masing-masing.



IKOPIN

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. perilaku konsumen merupakan aktivitas manusia meliputi :
 - Kegiatan mencari
 - Kegiatan membeli
 - Kegiatan menggunakan
 - Kegiatan mengevaluasi
 - Menilai tingkat kepuasan, sehingga akhirnya menjurus pada citra.

Dari kegiatan aktivitas tersebut anggota lebih memanfaatkan kemudahan yaitu dengan cara menitip ke ketua jika berbelanja di KPGSmart, sistem pembayaran yang mudah (kredit), dan anggota dapat mengevaluasi dan menilai bagaimana KPGSmart memberikan pelayanan nya terhadap anggota.

2. Pelayanan yang diberikan oleh KPGSmart kepada anggota dikatakan sudah cukup baik, dari segi jam operasionalnya toko, jasa pengiriman barang, penanganan terhadap keluhan, mempermudah pemesanan melalui telepon, dan penyediaan lahan parkir, akan tetapi dilihat dari hasil nyata bahwa anggota kurang dalam pemanfaatan yang diberikan oleh KPGSmart.

3. Upaya yang harus dilakukan oleh Unit KPGSmart untuk meningkatkan partisipasi pembelian yaitu dengan mempertahankan atau meningkatkan kualitas

produk, mencari strategi penetapan harga sehingga anggota dapat merasakan manfaat langsung sebagai anggota koperasi, memperhatikan kenyamanan tempat usaha, menambah unit KPGS_{smart} di wilayah anggota yang jauh dari KPGS, dan juga menyediakan sarana interaksi dengan para anggota untuk mengetahui kritikan dan saran demi kemajuan Unit KPGS_{smart} Cikajang.

5.1 Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada Unit Usaha KPGS_{smart} adalah sebagai berikut:

1. Memperhatikan keragaman dan kualitas produk.
2. Mencari *supplier* produk-produk yang lebih murah, agar harga produk dan harga jualan tidak melebihi harga produk pesaing.
3. Pengelola Unit Usaha KPGS_{smart} agar lebih memperhatikan kebersihan tempat usaha.
4. Menyediakan kotak kritik dan saran.
5. Membuka cabang baru untuk Unit KPGS_{smart} di wilayah yang mudah dijangkau oleh anggota.
6. Dan memberikan edukasi/pengetahuan tentang koperasi kepada anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeng Kasmiri, 2011, *Manajemen Bisnis*, Sumedang : Penerbit IKOPIN PRESS
- Ami Purnamawati. Rusidi, 2016, *Metodologi Penelitian, Sistematika usulan Penelitian dan Skripsi*. Sumedang : Penerbit Institut Koperasi Indonesia
- Arifin Sitio, Hakoman Tamba. *Koperasi teori dan praktik*. Jakarta: Erlangga
- Buku Tahun RAT KPGS Tahun 2014-2018
- Hristina Widya Utami (2010) “Manajemen Ritel” *Strategi Dan Implementasi Operasional Bisnis Ritel Di Indonesia*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- H. Djaslim Saladin dan Yevis Marty Oesman. 2002. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategi*. Bandung: CV Linda Karya
- Hendar dan Kusnadi, 2005. *Ekonomi Koperasi (untuk perguruan tinggi), edisi kedua*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Husein Umar, 2008, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan tesis Bisnis*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Indrawan, Rully. 2013. *Pengantar Koperasi (Untuk Perguruan Tinggi)*. Bandung: CV ARFINO RAYA
- Komarudin Sastradipoera. 2003, **Manajemen Marketing : Suatu Pendekatan Ramuan Marketing**, Penerbit Koppa Sigma. Bandung
- Nasution, M.N. 2001, *Manajemen Mutu Terpadu = Total Quality Management*, Jakarta, : Penerbit Ghalia Indonesia
- Pandji Anoraga, 2009, *Manajemen Bisnis*, Jakarta : Penerbit Rineka Cipta
- Ristiyanti Prasetijo & Jhon J.O.I. 2005, *Perilaku Konsumen*, Penerbit Andi. Yogyakarta

Soerjono Soerkarto, Pengantar Penelitian Hukum, UI Press, Jakarta, 1986, hal. 250

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D / Sugiyono*. Bandung : Alfabeta

Sukamdiyo, Ign 1997. *Manajemen Koperasi*. Semarang: Erlangga

Sukamdiyo, Ign 1996. *Manajemen Koperasi*. Semarang Erlangga

Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen (Teori dan Peneapan dalam pemasaran)*. Ghalia Indonesia

Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen (Teori dan Peneapan dalam pemasaran)*. Ghalia Indonesia (Ed. Keedua)

Sutisna, 2002. *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*. PT REMAJA ROSDAKARYA, Bandung



IKOPIN

KUESIONER
(UNTUK ANGGOTA KPGS)

Identitas Responden (Wajib Di Isi)

Nama kelompok :
Umur : Tahun
Jenis Kelamin : (L / P)
Pekerjaan (selain beternak) :
Berapa lama telah menjadi anggota : (Tahun/Bulan) **coret bila tidak perlu*

Mohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner berikut dibawah ini, untuk melengkapi penelitian Skripsi serta bagi kemajuan dan keberhasilan Koperasi Peternak Garus Selatan, dengan keterangan atau alasan atas jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara uraikan. Atas bantuan dan perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Cara/Anjuran Pengisian :

- **Berilah tanda (X) dan alasan pada jawaban dengan singkat dan jelas**

PERTANYAAN :

1. Perilaku Konsumen

I. Kegiatan Mencari (informasi)

1. Bagaimana Bapak/Ibu mendapatkan informasi tentang produk-produk dan harga yang tersedia di KPGSmart?
 - a. Dari ketua anggota
 - b. Dari karyawan KPGSmart

- c. Dari sesama anggota
- d. Mencari tahu sendiri

Alasan

2. Kapan Bapak/Ibu mendapatkan informasi tentang produk-produk yang tersedia di KPGSmart?
 - a. Saat RAT
 - b. Saat Ketua memberi tahu
 - c. Saat berbelanja ke KPGSmart
 - d. Saat anggota lain memberi tahu

Alasan

.....

II. Kegiatan Membeli

3. Setiap melakukan pembelian di KPGSmart, bagaimana cara Bapak/Ibu mendapatkan barang yang dibutuhkan ?
 - a. Menitip ketua anggota
 - b. Memesan lewat telepon
 - c. Menitip sesama anggota
 - d. Datang langsung ke toko

Alasan

4. Bagaimana Bapak/Ibu membayar barang-barang yang dibeli di KPGSmart?
 - a. Membayar langsung pada saat berbelanja
 - b. Membayar langsung dan menitip ke ketua anggota

- c. Kredit
- d. Kredit dan sekaligus memotong penghasilan dari susu perah

Alasan

5. Jika Bapak/Ibu membutuhkan barang-barang dengan segera, apa yang bapak/Ibu lakukan?
- a. Menunggu ketua ke KPGSmart
 - b. Membeli ke toko lain
 - c. Datang langsung ke KPGSmart
 - d. Menunggu anggota lain ke KPGSmart

Alasan

6. Jika barang yang Bapak/Ibu butuhkan tidak ada, apa yang akan dilakukan?
- a. Mencari merek lain
 - b. Tidak jadi membeli
 - c. Mencari ke toko lain
 - d. Membeli dengan cara Pre-Order (PO)

Alasan

Jenis	Nama barang	Jumlah
Sembako	• • •	

Peralatan mandi	• •	
Peralatan cuci	• • •	
Obar-obatan (ternak)	• • • •	

III. Kegiatan Menggunakan

7. Dalam waktu berapa lama Bapak/Ibu menggunakan barang-barang yang dibeli di KPGSmart?
- Untuk kebutuhan dalam seminggu
 - Untuk kebutuhan dalam sebulan
 - Untuk sehari saja
 - Untuk dua bulan sekali

Alasan

IV. Kegiatan Mengevaluasi

8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang produk yang ada di KPGSmart?
- Sesuai kebutuhan
 - Sesuai keinginan
 - Variasi banyak

- d. Ukuran sesuai

Alasan

9. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang harga yang di tetapkan KPGSmart?

- a. Sangat murah
- b. Murah
- c. Cukup murah
- d. Mahal

Alasan

10. Bagaimana menurut Bapak/ibu tentang promosi yang ada di KPGSmart ?

- a. Cepat menginformasikannya
- b. Lambat menginformasikan
- c. Kurang ada informasi
- d. Tidak ada informasi \

Alasan

11. Menurut BapK/Ibu bagaimana lokasi KPGSmart dengan tempat tinggal Bapak/ibu?

- a. Sangat terjangkau
- b. Terjangkau
- c. Kurang terjangkau
- d. Tidak terjangkau

Alasan

V. Menilai Kepuasan

12. Apa yang membuat Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang ada di KPGSmart?

- a. Barang yang lengkap
- b. Harga yang murah
- c. Tempat yang strategis
- d. Informasi yang jelas

Alasan

2. Pelayanan

13. Setiap ingin berbelanja di KPGSmart, kapan Bapak/Ibu berbelanja di KPGSmart?

- a. Setiap pagi
- b. Setiap sore
- c. Kalau lagi sempat saja
- d. Kapan saja, karena biasanya nitip

Alasan

14. Bagaimana jasa pengiriman barang yang diberilakan oleh KPGSmart?

- a. Sangat membantu dan diperlukan
- b. Tidak terlalu membantu
- c. Tidak perlu, karena ada ketua anggota
- d. Tidak perlu, karena langsung ke toko

Alasan

15. Apakah Bapak/Ibu sudah memanfaatkan dengan baik terhadap jasa pengiriman barang untuk anggota ?

- a. Sudah memanfaatkan
- b. Cukup memanfaatkan
- c. Kurang memanfaatkan
- d. Tidak memanfaatkan

Alasan

15. Jika Bapak/Ibu memberi masukan ketidakpuasan kepada KPGSmart, apa yang dilakukan oleh KPGSmart?

- a. Direspon langsung
- b. Direspon tapi lambat
- c. Direspon tapi tidak ada aksi
- d. Tidak direspon

Alasan

16. Bagaimana pelayanan KPGSmart, jika Bapak/Ibu memesan melalui telepon/sms?

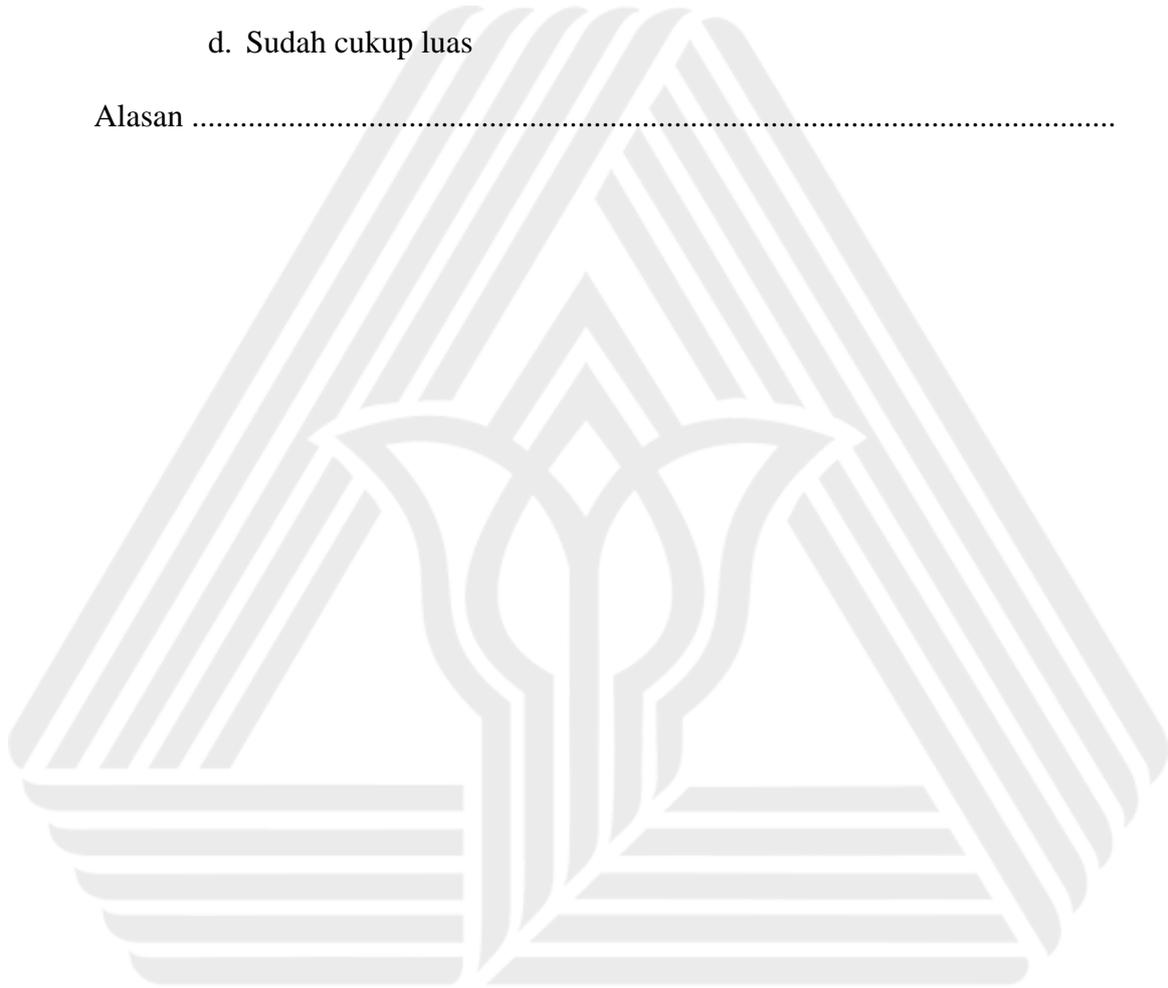
- a. Merespon dengan cepat
- b. Merespon tapi lambat
- c. Merespon tapi barang tidak sesuai
- d. Tidak ada respon

Alasan

17. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dengan fasilitas parkir yang disediakan oleh KPGSmart ?

- a. Sangat diperlukan
- b. Tidak dibutuhkan
- c. Kurang luas
- d. Sudah cukup luas

Alasan



IKOPIN