

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PARTISIPASI ANGGOTA
DALAM PEMANFAATAN LAYANAN UNIT USAHA TOKO**

**(Studi kasus pada TD Mart Koperasi Keluarga Besar (KKB) Institut
Koperasi Indonesia)**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Delince Magai

C1160420

Dosen Pembimbing :

Dr.Hj.Yuanita Indriani, Ir., M.Si



KONSETERASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2018

LEMBARAN PENGESAHAN

MEMPENGARUHI PARTISIPASI ANGGOTA DALAM PEMANFAATAN LAYANAN UNIT USAHA TOKO

(Studi kasus pada TD Mart Koperasi Keluarga Besar (KKB) Institut
Koperasi Indonesia)

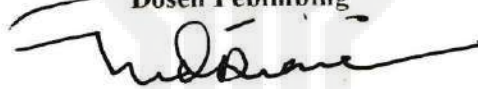
Disusun Oleh :

Delince Magai

Nrp C1160420

Disetujui dan Disahkan Oleh :

Dosen Pembimbing



(Dr. Hj. YUANITA INDRIANI, Ir., M.Si)

Mengetahui

Direktur Program Studi STRATA SATU (S1) Manajemen Institut
Koperasi Indonesia (IKKOPIN)



(Dr. H. GIJANTO PURBO, SE, M.Sc)

MOTTO

- Kesuksesan hanya diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha .

- “ sukses adalah berani bertindak dan punya prinsip”
”Rahasia keberhasilan adalah kerja keras dan belajar dari kegagalan”

- Percayalah pada tuhan tidak pernah salah dalam memberih rejeki
Banyak bekerja dan berdoa

Janganlah menahan dari pada orang-orang yang berhak menerimanya, padahal engkau mampu melakukannya. Amsal 3:2

Kupersembahkan karya ini untuk:

Bapak ibu tercinta serta kakak-kakakku dan adik-adikku tersayang, dan seluruhkeluarga besarku, kalian adalah nikmat terindahyang diberikan Tuhan Allah kepadaku.

Terimakasih, karena kalian semua penulis dapat menyelesaikan skripsi ini,serta untuk almamater kebanggaanku

.....IKOPIN.....

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Delince Magai
Tempat Tanggal Lahir : Ilaga 30 Desember 1994
Agama : Kristen Protestan
Status Dalam Keluarga : Anak Pertama Dari Tiga Bersaudara
Nama Ayah : Darius Magai
Nama Ibu : Elmina Stenawatme

II. PENDIDIKAN

1. SD Impres Timika XII, Tahun 2001-2007
2. SMP Negeri 6 Timika, 2007-2010
3. SMK Katholik Tunas Bangsa Timika, 2010-2013
4. Diploma 3 IKOPIN, 2013-2016

IKOPIN

RINGKASAN

Delince Magai, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Dalam Pemanfaatan Layanan Unit Usaha Toko. (Studi Kasus Pada TD Mart Keluarga Besar Ikopin (KKB) Ikopin). Dibawah bimbingan DR. Hj.Yuanita Indriani, Ir.,M.Si.

Faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota karena koperasi adalah milik bersama para anggota dan usahanya ditujukan terutama untuk memenuhi kepentingan anggota-anggota itu, maka usaha koperasi sangat tergantung pada partisipasi yang diberikan para anggotanya. keberhasilan suatu Koperasi dalam mencapai tujuannya akan banyak ditentukan dari pengetahuan, penghayatan dan kesadaran berkoperasi para anggotanya. Dan hal ini hanya data dicapai melalui pendidikan anggota. Semakin baik mutu pendidikan atau pengetahuan anggota tentang koperasinya, maka akan semakin tinggi tingkat partisipasinya.

disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi anggota adalah:

1. Pendidikan perkoperasian atau tingkat pengetahuan anggota tentang
2. perkoperasian untuk menambah kemampaun dalam berkoperasi;
3. baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh koperasi;
4. motivasi anggota berupa dorongan mendapatkan manfaat dari koperasi;
5. kepuasan anggota akan semakin naik dengan semakin banyaknya kemajuan yang dicapai oleh koperasi ;
6. tingkat kepercayaan anggota; dan lingkungan usaha

ABSTRACT

Delince Magai, Factors Affecting Member Participation in the Utilization of Store Business Unit Services. (Case Study of the Ikopin (KKB) Large Family TD Mart). Under the guidance of Dr. Hj.Yuanita Indriani, Ir., M.Sc.

Factors that influence the participation of members because the cooperative is the joint property of the members and the business is aimed primarily at fulfilling the interests of the members, the cooperative effort is highly dependent on the participation of its members. the success of a Cooperative in achieving its objectives will be largely determined by the knowledge, appreciation and awareness of the cooperative members. And this is only data achieved through member education. The better the quality of education or knowledge of members about their cooperatives, the higher the level of participation.

it was concluded that the factors that influence the level of participation of members are:

1. Cooperative education or level of knowledge about members
2. cooperatives to increase the ability to cooperate;
3. whether or not the service provided by the cooperative;
4. Motivation for members to get benefits from cooperatives;
5. member satisfaction will increase with more progress achieved by the cooperative;
6. the level of trust of members; and
7. business environment.

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera Bagi Kita Semua

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kesehatan serta kelancaran kepada penulis dalam proses penulis penyusunan skripsi yang berjudul "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Dalam Memanfaatkan Layanan Toko" (Studi kasus pada koperasi keluarga besar (KKB) IKOPIN).

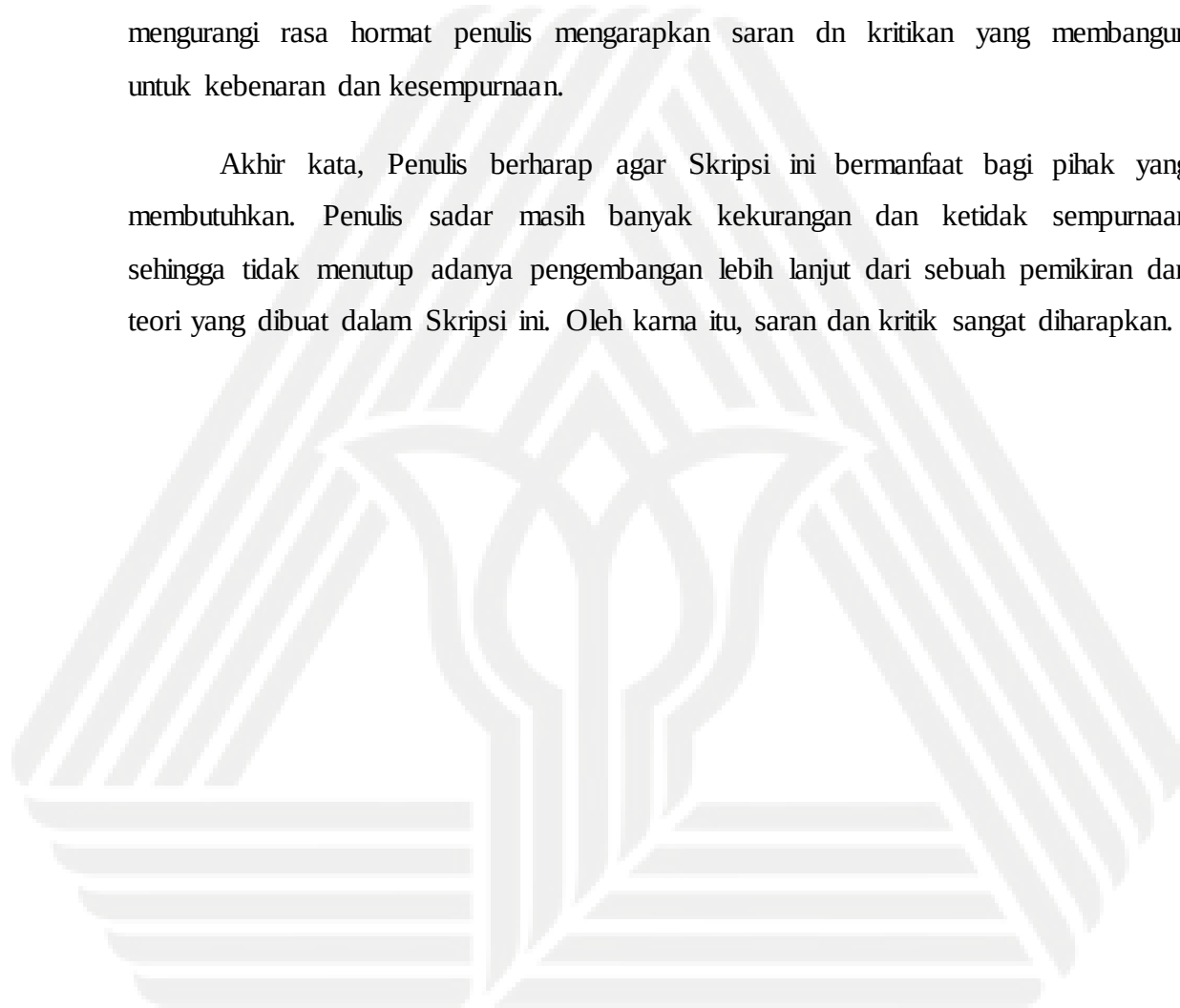
Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang memberikan, dorongan moril maupun material dan non material dari awal sampai selesainya penelitian ini. Penulis rasa terima kasih ini kepada :

1. Ibu Hj. Yuanita Indriani, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak H. Dandan Irawan, SE., M.Sc sebagai penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan dan telaahan/penguji untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Rima Elya Dasuki, Dra., M.Sc sebagai penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan telaahan/penguji untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.
5. Seluruh karyawan PRODI S1 IKOPIN yang selalu membantu baik dalam pengurus administrasi kuliah dan arahan selama penulis menempuh pendidikan di kampus IKOPIN.
6. Pengurus, pengawas, Manajer dan karyawan Keluarga Besar IKOPIN.
7. Bapak dan Ibu tercinta, yang selalu memberikan segala jenis dukungan dan senantiasa mendoakan penulis dalam setiap aspek kehidupan.

8. Sahabat-sahabat saya yang telah memberi semangat dalam pengerjaan skripsi.

Semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga banyak sekali kekurangan dan kelemahan yang ada, sehingga dengan tanpa mengurangi rasa hormat penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun untuk kebenaran dan kesempurnaan.

Akhir kata, Penulis berharap agar Skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Penulis sadar masih banyak kekurangan dan ketidak sempurnaan sehingga tidak menutup adanya pengembangan lebih lanjut dari sebuah pemikiran dan teori yang dibuat dalam Skripsi ini. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.



Jatinangor, 24 Agustus 2018

Delince Magai

DAFTAR ISI

BAB	JUDUL	HAL
	DAFTAR RIWAYAT	I
	RINGKASAN	II
	ABSTRACT	III
	KATA PENGANTAR	IV
	DAFTAR ISI	V
	DAFTAR TABEL	VI
	DAFTAR GAMBAR	VII
	DAFTAR LAMPIRAN	
I.	PENDAHULUAN	
1.1.	Latar belakang Penelitian	1
1.2.	Identifikasi Masalah	9
1.3.	Maksud dan Tujuan.....	9
1.4.	Kegunaan Penelitian	10
	Tempat Penelitian.....	10
II.	PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	
2.1.	Pendekatan Masalah.....	11
2.2.	Pendekatan Koperasi.....	11
2.3.	Pendekatan Partisipasi Anggota	25
2.4.	Pendekatan Pelayanan	34
2.5.	Kerangka Pikir	39
2.6.	Metode Penelitian.....	40
2.6.1.	Metode Yang Digunakan.....	40
2.6.2.	Data Yang Diperoleh.....	40
2.7.	Jenis Dan Macam Data	40

2.7.1. Data Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	40
2.7.2. Macam-macam Data Yang Diperlukan.....	41
2.8. Sumber Data	41
2.9. Cara Pengumpulan Data.....	41
2.10. Operasional Variabel.....	42
2.11. Cara Pengambilan Sampel.....	43
2.12. Rancangan Analisis Data.....	45
2.13. Tempat Dan Jadwal Penelitian	48
2.14. Jadwal Penelitian	48
III. KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	
3.1. Keadaan Umum Organisasi Dan Manajemen	49
3.2. Sejarah Singkat Berdirinya KKB IKOPIN.....	49
3.3. Struktur Organisasi KKB IKOPIN.....	56
3.3.1. Rapat Anggota	57
3.3.2. Susunan Kepengurusan KKB IKOPIN	59
3.3.3. Wewenang Dan Tugas Jabatan.....	60
3.4. Pelaksanaan Manajemen.....	65
3.4.1. Penataan Sistem Administrasi Dan Keuangan.....	65
3.5. Penguatan Hubungan Anggota Dengan KKB IKOPIN	66
3.6. Pengembangan Atau Ekspansi Usaha.....	66
3.7. Kegiatan Lain	67
3.8. Kegiatan Usaha	68
3.9. Keadaan Permodalan Dan Keuangan.....	72
3.9.1. Permodalan	72
3.9.2. Keuangan	74
3.10. Organisasi Yang Berkaitan Dengan KKB IKOPIN	80
3.11. Keadaan Umum Wilayah Kerja.....	81
3.11.1. Keadaan fisik Dan Geografis.....	82
3.11.2. Keadaan Sosial	83
3.12. Karakteristik Wilayah Jangkauan.....	83
3.12.1. Wilayah Jangkauan Anggota.....	83
3.12.2. Wilayah Jangkauan Unit Usaha.....	84

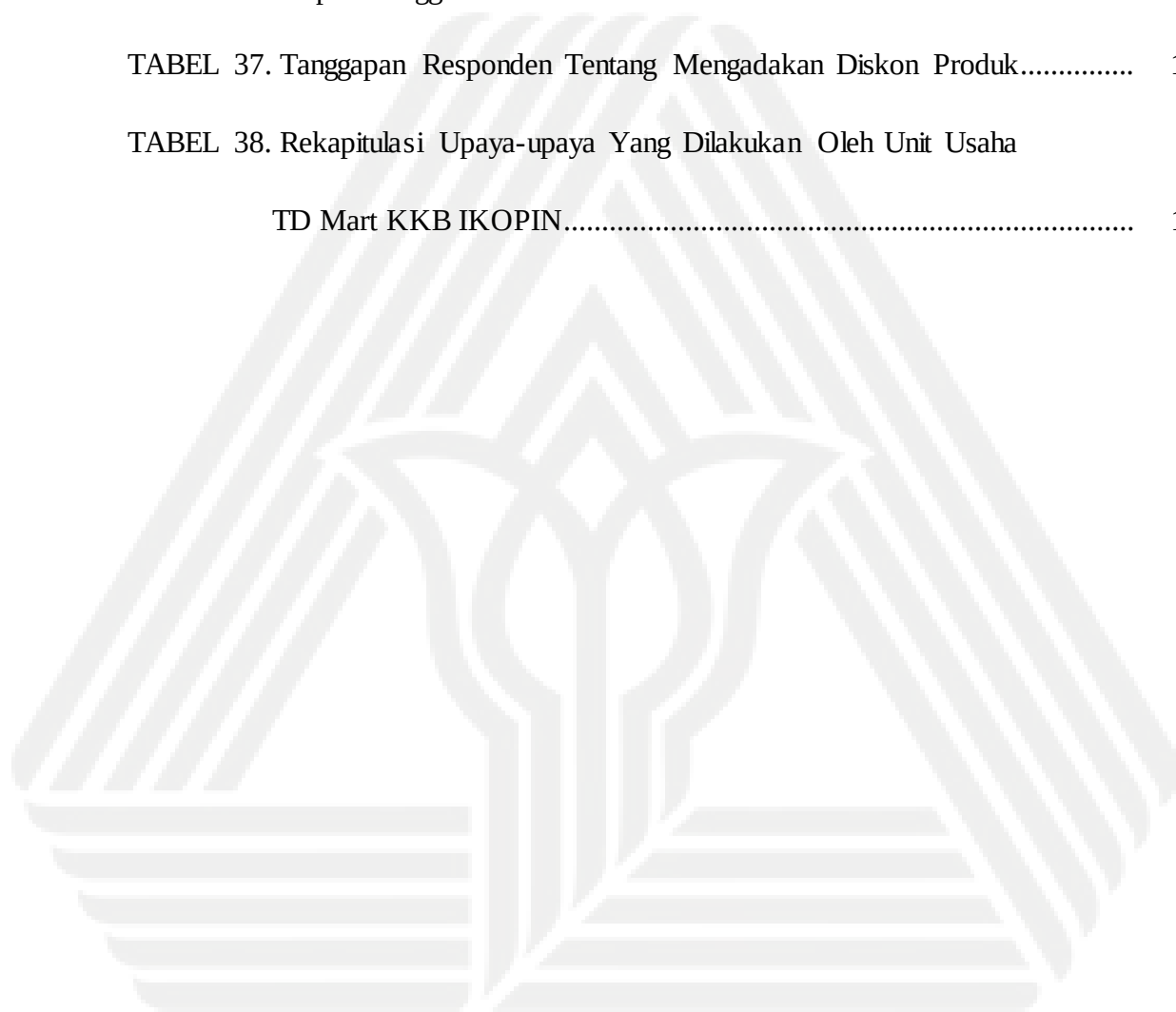
IV. PEMBAHASAN DAN HASIL	
4.1. Profil Responden.....	84
4.2. Kualitas Pelayanan Pada Unit Usaha TD Mart.....	85
4.2.1. Tangible (Bukti Nyata).....	85
4.2.2. Reliability (Keandalan).....	89
4.2.3. Reponsiveness (Daya Tanggap).....	91
4.2.4. Assurance (Jaminan).....	94
4.2.5. Empaty (Empathy).....	96
4.2.6. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Pada Unit Usaha TD Mart	98
4.3. Faktor Apa Yang Mmepengaruhi Partisipai Anggota Dalam Pemanfaatan Layanan Unit Usaha TD Mart	100
4.3.1. Faktor Kepuasan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota	100
4.3.2. Tingkat Kepercayaan Anggota.....	101
4.3.3. Pengaruh Lingkungan Usaha Terhadap Partisipasi Anggota.....	102
4.3.4. Pelayanan Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN Kepada Anggota	103
4.3.5. Rekapitulasi Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota.....	104
4.4. Upaya-upaya Yang Dilakukan Oleh Unit Usaha TD Mart.....	105
4.4.1. Kenali Pelanggan Yang Berpartisipasi.....	105
4.4.2. Memberikan Pelayanan Baik Kepada Anggota	106
4.4.3. Mengadakan Diskon Produk	107
4.4.4. Rekapitulasi Upaya-upaya Yang Dilakukan Oleh Unit Usaha TD Mart	108
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	110
5.2. Sara.sara	113
DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR TABEL

NO. TABEL	JUDULTABEL	HAL
TABEL 1.	Perkembangan Partisipasi Anggota Pada TDMart KKB IKOPIN.....	7
TABEL 2.	Perkembangan Volume Penjualan TD Mart KKB IKOPIN	7
TABEL 3.	Sasaran Dan Manfaat Service Excellence.....	37
TABEL 4.	Operasional Variabel.....	42
TABEL 5.	Komposisi Keanggotaan KKB IKOPIN Dan Sebaran Populasi Sampel Sebagai Responden.....	4.3
TABEL 6.	Kriteria Penilaian Interpretasi.....	46
TABEL7.	Rancangan Analisis Indikator.....	47
TABEL 8.	Rancangan Tabel Rekapitulasi.....	48
TABEL 9.	Komposisi Karyawan KK IKOPIN.....	63
TABEL 10.	Komposisi Keanggotaan (Pasif Dan Aktif) KKB IKOPIN	64
TABEL 11.	Keadaan Permodalan KKB IKOPIN.....	74
TABEL 12.	Penghitungan Ikuitas KKB IKOPIN.....	76
TABEL 13.	Perhitungan Solvabilitas.....	77
TABEL 14.	Keadaan Fisik Kampus IKOPIN	82
TABEL 15.	Jenis Kelamin Responden.....	8
TABEL 16.	Pendidikan Responden.....	85
TABEL 17.	Usia Responden.....	85
TABEL 18.	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Petugas Dalam Pelayanan.....	86

TABEL19. Tanggapan Responden Terhadap fasilitas	87
TABEL 20.Tanggapan Responden Tentang Area Parkir Luas	89
TABEL 21.Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Yang Maksimal	90
TABEL 22.Tanggapan Responden Tentang Standar Pelayanan Yang Jelas.....	91
TABEL 23.Tanggapan Responden Terhadap Pelayan Memberikan Informasi Yang lengkap	92
TABEL 24. Tanggapan Responden Terhadap Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Tepat Waktu.....	93
TABEL 25. Tanggapan Responden Tentang Pengurus Memberikan Jaminan Tepat Waktu.....	95
TABEL 26. Tanggapan Responden Tentang Transaksi Dapat Dipercaya.....	96
TABEL 27. Tanggapan Responden Terhadap Memahami Kebutuhan Dan Kepentingan Konsumen.....	97
TABEL 28.Tanggapan Responden Tentang Petugas Melayani Dengan Sikap Yang Sopan	98
TABEL 29. Rekapitulasi Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Di Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN.....	99
TABEL 30. Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota	101
TABEL 31. Tanggapan Responden Terhadap Tingkat Kepercayaan Anggota	102
TABEL 32. Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh lingkungan Unit Usaha TD Mart Terhadap Anggota.....	103
TABEL 33. Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Di Unit UsahaTD Mart....	104
TABEL 34. Rekapitulasi Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggoata di Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN	104

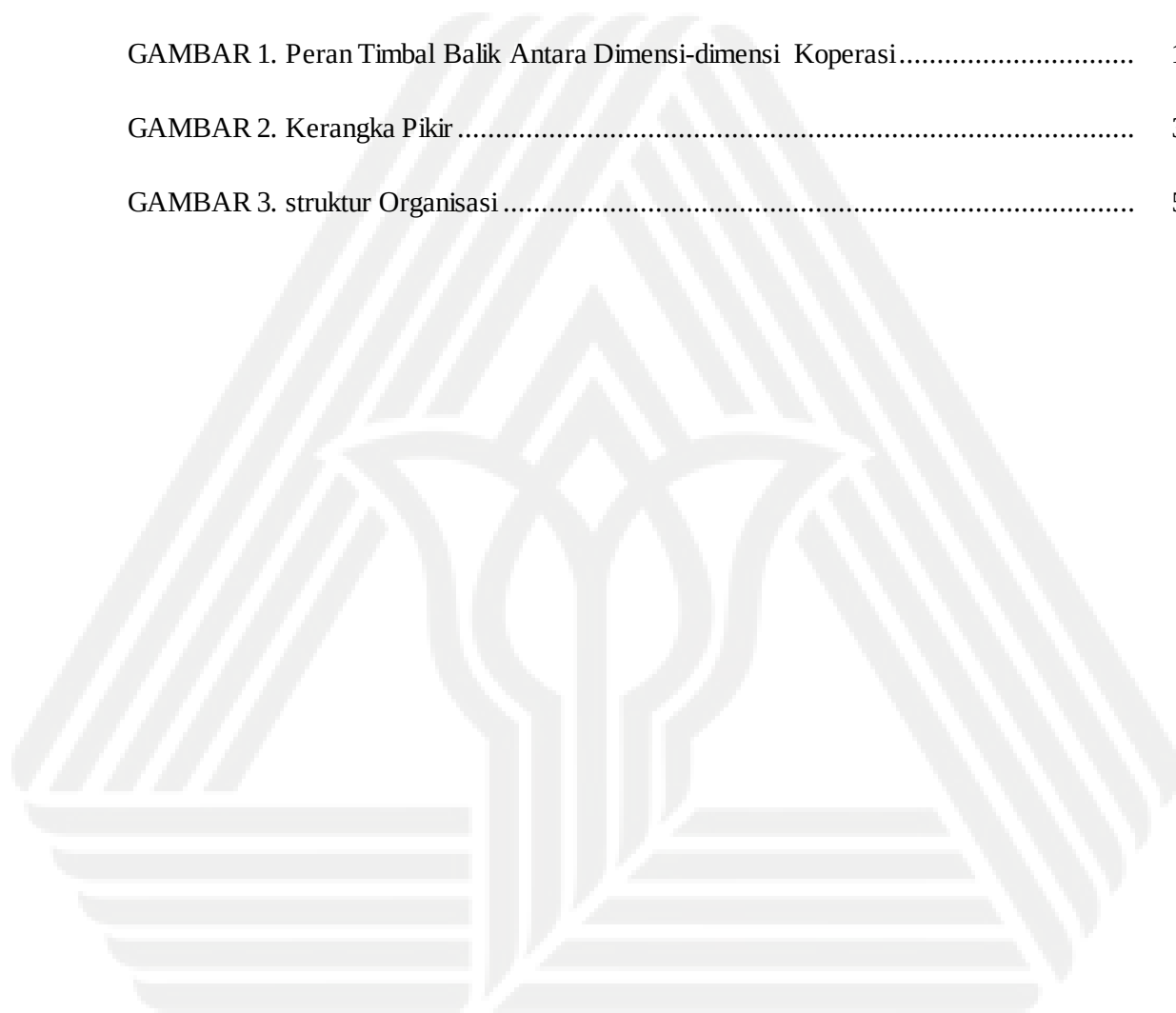
TABEL 35. Tanggapan Responden Tentang Kenali Pelanggan Yang Berpartisipasi.....	106
TABEL 36. Tanggapan Responden Terhadap Memberikan Pelayanan Baik Kepada Anggota.....	107
TABEL 37. Tanggapan Responden Tentang Mengadakan Diskon Produk.....	108
TABEL 38. Rekapitulasi Upaya-upaya Yang Dilakukan Oleh Unit Usaha TD Mart KKB IKOPIN.....	109



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

NO. GAMBAR	JUDUL GAMBAR	HAL
GAMBAR 1.	Peran Timbal Balik Antara Dimensi-dimensi Koperasi.....	19
GAMBAR 2.	Kerangka Pikir	38
GAMBAR 3.	struktur Organisasi	57



IKOPIN