

**ANALISIS PENGELOLAAN TOKO DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi KSU Budidaya Buah Batu, Bandung)

SKRIPSI

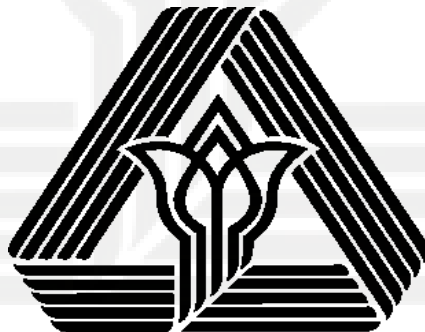
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Riri Angfridistia

C1170316

Dosen Pembimbing:

Ir.Hj. Nanik Risnawati, MS



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA (IKOPIN)

2021

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi : Analisis Pengelolaan Toko Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi
Kasus Pada KSU Budidaya Buah Batu, Bandung)**

Nama Mahasiswa : Riri Angfridistia

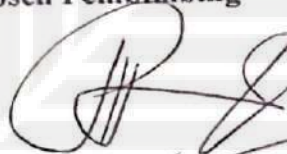
NRP : C1170316

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui Dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing



Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



Drs. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Riri Angfridistia, dilahirkan di Bengkulu pada tanggal 15 April 1999, merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara, dari Keluarga Bapak Alm Rudi dan Ibu Siti Makmur.

Penulis menamatkan Taman Kanak-kanak pada Tahun 2005 di Tk Al-Izzah di Bengkulu, kemudian pada Tahun 2011 penulis menamatkan Pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 04 Bengkulu. Kemudian pada Tahun 2014 menyelesaikan jenjang Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 01 Bengkulu. Pada Tahun 2017 menamatkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) pada SMA Negeri 01 Bengkulu. Pada Tahun 2017 mencatatkan diri sebagai mahasiswa pada Jurusan Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Sumedang.

Peneliti selama menempuh pendidikan di IKOPIN pernah mengikuti dan aktif dalam kegiatan organisasi Kepengurusan IVOMA dan KPR (Komisi Pemilu Raya) IKOPIN.

ABSTRACT

Riri Angfridistia, Analysis of Store Management in an Effort to Increase Member Participation as Customers (Case Study on the unit Toko KSU Budidaya Buah Batu, Bandung. Guidanced by Nanik Risnawati.

KSU Budidaya is one of the cooperatives in Indonesia that aims to improve the welfare of its members. It is done to realize this goal by create some business units, one of them is providing basic necessities and consumption needs.

The problem in KSU Budidaya store unit is the lack of member participation in transactions, one factor caused it is the lack of optimal store management implemented by the KSU Budidaya store unit.

Therefore, the research aims to determine the store management that has been implemented in the KSU Budidaya store unit, the level of participation of members as customers, and what efforts that should be done by the KSU Budidaya store unit to increase the participation of members as customers through improved store management.

The method used in this study is using the Likert scale method and analysis base on a Cartesian diagram.

The results of this study indicates that the implementation of store management in the KSU Budidaya store unit is in a quite good category and the level of participation of members who are customers in transacting is still classified as low category. So, KSU Budidaya shop unit has to improve the implementation of the KSU Budidaya shop unit so that it wil increase the member participation itself

RINGKASAN

Riri Angfridistia, Analisis Pengelolaan Toko Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada unit Toko KSU Budidaya Buah Batu, Bandung). Di bawah bimbingan Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS.

KSU Budidaya merupakan salah satu dari sekian banyak Koperasi yang ada di Indonesia yang berupaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Usaha yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan tersebut dengan membentuk beberapa unit usaha yaitu salah satunya adalah unit toko yang menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dan kebutuhan konsumsi. Masalah yang terjadi pada unit toko KSU Budidaya adalah kurangnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksi pembelian yang salah satu penyebabnya adalah kurang optimalnya pengelolaan toko yang diterapkan oleh unit toko KSU Budidaya.

Maka dari itu penelitian bertujuan untuk mengetahui pengelolaan toko yang telah dilaksanakan di unit toko KSU Budidaya, tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan, dan upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh unit toko KSU Budidaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui perbaikan pengelolaan toko.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan metode penelitian menggunakan Skala likert dan diagram cartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pengelolaan toko di unit toko KSU Budidaya dengan kategori cukup baik dan tingkat partisipasi anggota yang berkedudukan sebagai pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian masih tergolong kategori rendah. Dengan melihat dari diagram cartesius yang harus di perbaiki di kuadran I yaitu indikator 4 (pengiriman Barang), indikator 11 (Kebersihan), indikator 13 (Keramahan), dan indikator 14 (Pengetahuan Mengenai Barang). Untuk itu, unit toko KSU Budidaya ini perlu memperbaiki pelaksanaan unit toko pada KSU Budidaya sehingga membentuk cara yang diinginkan dan meningkatkan tingkat partisipasi anggotanya.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam penyusunan usulan penelitian ini dengan judul “Analisis Pengelolaan Toko Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” studi kasus pada unit usaha Toko Koperasi KSU Budidaya Buah Batu, Bandung. Sholawat serta salam dituturkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga para sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini didedikasikan untuk kedua orang tua penulis, Alm Bapak Rudi dan Ibu Siti Makmur serta keluarga tercinta, yang ada selalu mencurahkan kasih dan sayang, dukungan moral maupun materil, kesabaran, pengorbanan dan doa yang tak pernah putus kepada penulis.

Selama penulisan ini penelitian ini penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharap adanya penelitian berikutnya sebagai penyempurnaan dari skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat disusun tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS selaku dosen pembimbing yang telah membantu saya untuk meraih gelar sarjana manajemen.
2. Drs. Udin Hidayat, M.Ti, sebagai penelaah konsentrasi Manajemen Bisnis yang telah memberikan masukan dan saran terhadap Skripsi ini.

3. Dr. Heri Nugraha, SE, M.Si, sebagai penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dan saran terhadap Skripsi ini.
4. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanudin Abdullah, MA., selaku Rektor dari Insititut Koperasi Indonesia.
5. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc., selaku Direktur Prodi Srata 1 Manajemen dan Dosen Wali di Institut Koperasi Indonesia.
6. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN dan Seluruh staff administrasi, akademik dan secretariat IKOPIN, untuk karyawan dan karyawati perpustakaan IKOPIN, serta tidak lupa untuk CS dan Satpam IKOPIN yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
7. Suryadman Gidot, M.Pd selaku mantan Bupati Kabupaten Bengkayang yang telah merancang program Beasiswa Utusan Daerah bagi penulis dan Pemda dan Dinas Koperasi yang telah mengurus Beasiswa.
8. Terimakasih untuk Pak Didi Mulyadi selaku Pembina dan orang tua saya di rantau yang telah banyak membantu saya.
9. Terimakasih untuk Alm Bapak, Mama, Kakak, Abang, Adik dan Keluarga besar saya.
10. Terimakasih untuk sahabat saya tercinta Abot Fc Along, angah, nisa, angel, venny, cintan, suri, nana, dayang, nofa, iga,oya yang selalu membantu, mendengarkan keluhan dan memberikan support dari sana.
11. Terimakasih untuk Natz Melly, Nova, Indah, Kak Putri, Melda, Yusta, Ketty, Venny, Nana.

12. Terimakasih Gres Jessica, Apriana Ega, dan Gabrius Virqi Ragafi yang sudah selalu ada di samping saya suka maupun duka yang telah di Lewati selama di Jatinangor ini.
13. Terimakasih untuk Anak Rantau ketty, meta, karina, Evi, Lora, Defri, Ega.
14. Rekan-rekan Komunitas Mahasiswa Bengkayang (KMB) yang telah menjadi keluarga saya di rantauan.
15. Terimakasih untuk PqPq Rumba Teh Mia, Nanda, Gres, Ega, Erna, Ingrid, Ade, Yusni, yang sudah menemani dan mendengarkan keluh kesah dari awal perkuliaan.
16. Sahabat Perjuangan Kelas Manajemen G (Gsrrrr) dan teman-teman Manajemen Bisnis B.
17. Teman-teman Seperbimbingan Rossy, Defri, Marlina, Karmila, Indry, Rosidah.
18. Teman-teman Praktek Lapang Di Garut Ebet, Misie, Husnul, Ami.
19. Teman-teman Ikopin IVOMA dan KPR Ikopin, terima kasih telah memberi pengalaman organisasi yang bermakna.
20. Keluarga besar Manajemen Ikopin terutama angkatan 2017 serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.
21. Orang yang pernah datang dan pergi yang telah membantu dan mensupportku. Terima kasih telah menyadarkan ku betapa berharganya hidup ini. Dan Terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berjuang untuk sampai saat ini.
22. Terimakasih untuk Jatinangor yang telah banyak memberikan pembelajaran tentang kehidupan dan kenangan yang telah diukir.

23. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih dan doannya.

Jatinangor,

Riri Angfridistia



IKOPIN

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
RIWAYAT HIDUP.....	iii
ABSTRACT	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	12
2.1 Pendekatan Masalah.....	12
2.1.1 Pendekatan Koperasi.....	12
2.1.2 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	23
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis	26
2.1.4 Pendekatan Pengelolaan Toko/Usaha Eceran	28
2.1.5 Pendekatan Ritel Modern/Mini Market	39
2.1.6 Pendekatan Bauran Eceran.....	42
2.2 Metode Penelitian.....	45
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	45
2.2.2 Data yang Diperlukan	45

2.2.3	Sumber Data.....	47
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	49
2.2.5	Analisis Data.....	50
2.2.6	Tempat Lokasi Penelitian.....	56
2.2.7	Jadwal Penelitian.....	56
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		58
3.1	Keadaan Umum Koperasi Serba Usaha Budidaya	58
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Serba Usaha Budidaya.....	58
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Budidaya.....	59
3.1.3	Keadaan Keanggotaan.....	68
3.1.4	Kegiatan Usaha	69
3.1.6	Organisasi Yang Terkait dengan KSU Budidaya.....	80
3.2	Keadaan Umum Wilayah Kerja KSU Budidaya	80
3.2.1	Keadaan Fisik dan Geografis	80
3.3	Implementasi Jati Diri Koperasi.....	81
3.3.1	Definisi Koperasi	81
3.3.2	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....	81
3.3.3	Implementasi Nilai-Nilai.....	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		86
4.1	Identitas Responden	86
4.2	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	86
4.2.1	Frekuensi Pembelian	87
4.2.2	Nilai Transaksi	87
4.3	Pengelolaan Toko	88
4.3.1	Pelaksanaan Pengelolaan Toko Di KSU Budidaya.....	88
4.3.2	Harapan Anggota Terhadap Pengelolaan Toko di KSU Budidaya.....	106
4.3.3	Tingkat Kesesuaian Pengelolaan Toko KSU Budidaya.....	109
4.4	Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Unit Toko KSU Budidaya Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	111

1.1	Kesimpulan.....	118
1.2	Saran.....	119

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



IKOPIN

DAFTAR TABEL

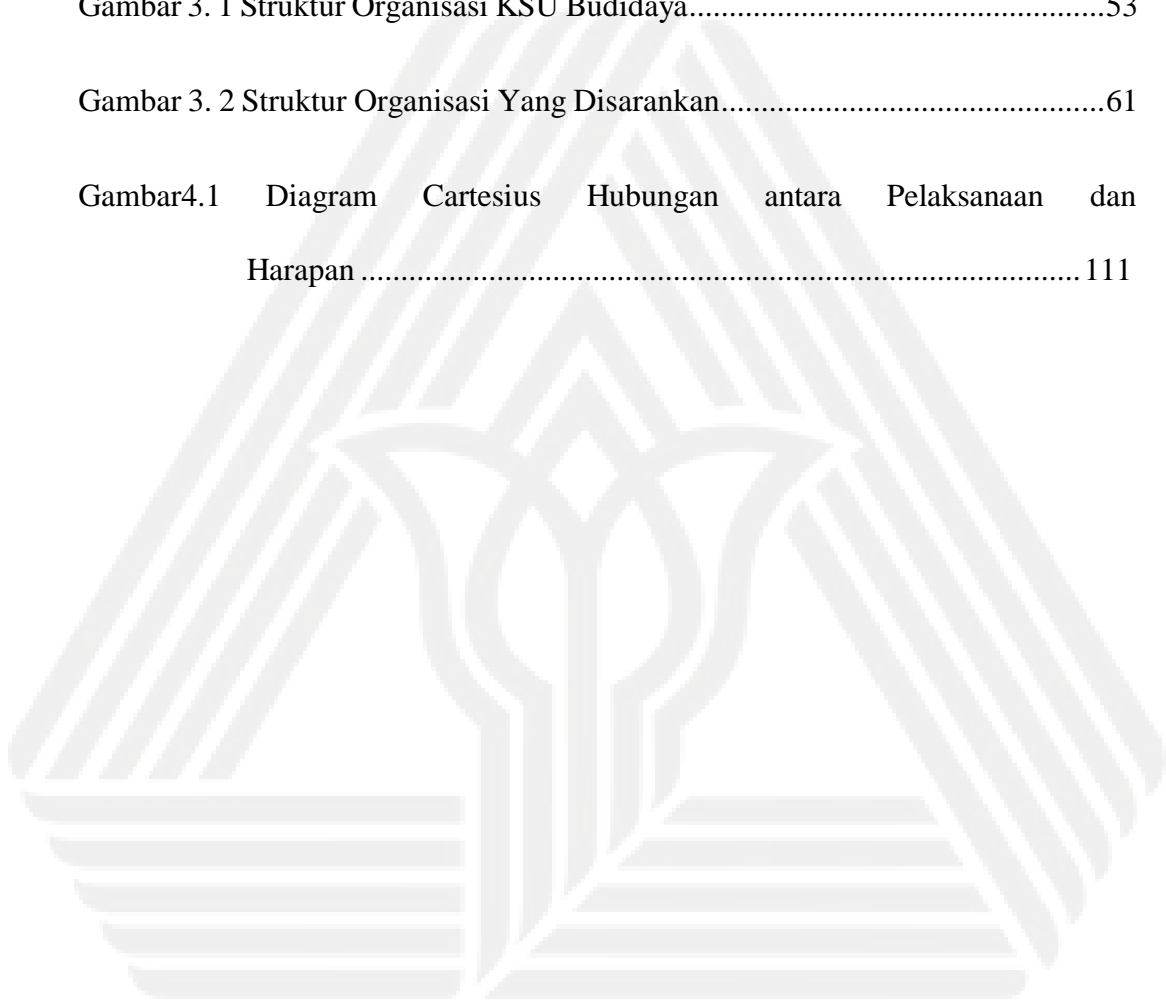
Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Perkembangan Hasil penjualan Unit Toko Koperasi KSU	4
Tabel 1. 2	Perkembangan Transaksi Anggota pada Unit Toko Koperasi KSU	5
Tabel 1. 3	Perbandingan Harga Produk Di Unit Toko KSU Budidaya,.....	6
Tabel 2. 2	Operasional Variabel.....	47
Tabel 2. 3	Analisis Jawaban Responden Setiap Indikator Dari Masing-Masing Variabel.....	51
Tabel 3. 1	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Serba Usaha Budidaya Tahun 2017- 2020	68
Tabel 3. 2	Perkembangan Unit Usaha Toko Koperasi Serba Usaha Budidaya Tahun 2017- 2020	70
Tabel 3. 3	Kondisi Permodalan Unit Toko KSU Budidaya Tahun 2017- 2020.....	75
Tabel 3. 4	Perkembangan Rasio Likuiditas KSU Budidaya Tahun 2017- 2020.....	77
Tabel 3. 5	Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Budidaya Tahun 2017- 2020.....	78
Tabel 3. 6	Perkembangan Rasio Rentabilitas KSU Budidaya Tahun 2017- 2020.....	79
Tabel 3. 7	Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi di KSU Budidaya.....	82
Tabel 3. 8	Penerapan Nilai-Nilai Koperasi di KSU Budidaya.....	84
Tabel 4. 1	Identitas Responden Unit Usaha Toko KSU Budidaya.....	86

Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Transaksi.....	88
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Harga Dibandingkan Pesaing.....	97
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Tata Letak	99
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan.....	100
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Toko(Keranjang Belanja)	101
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Karyawan	102
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Mengenai Barang ..	103
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Periklanan/Banner	104
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Diskon	105
Tabel 4. 18 Pelaksanaan Pengelolaan Toko Di Unit Toko KSU Budidaya	105
Tabel 4. 19 Harapan Anggota Terhadap Pengelolaan Toko Di Unit Toko KSU	107
Tabel 4. 20 Tingkat Kesesuaian antara Pelaksanaan dengan Harapan anggota..	109
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Skor dan Median	110

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2. 1	Diagram Kartesius.....	55
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi KSU Budidaya.....	53
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi Yang Disarankan.....	61
Gambar4.1	Diagram Cartesius Hubungan antara Pelaksanaan dan Harapan	111



IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabel Induk Hasil Kuesioner Responden

Lampiran 3 Dokumentasi

Lampiran 4 Keuangan



IKOPIN