

ANALISIS MANAJEMEN TOKO RITEL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI BELANJA ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN

(Studi kasus pada TD Mart KKB IKOPIN)

SKRIPSI

Disusun oleh :

Irsyad Syadi Silalahi

C1170376

Dosen pembimbing :

Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Manajemen Toko Ritel Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Belanja Anggota Sebagai
Pelanggan (Studi Kasus Pada TD Mart KKB IKOPIN)

Nama Mahasiswa : Irsyad Syadi Silalahi

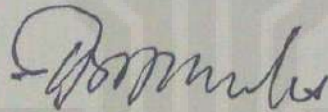
NRP : C1170376

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui Dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing :



Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si



Direktur Program Studi S-1 Manajemen

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

RIWAYAT HIDUP

Irsyad Syadi Silalahi, Lahir di Sibuntuon pada tanggal 09 mei 1999.

Putra keempat dari empat bersaudara dari keluarga Budiman Silalahi dan Sarmaulina Manihuruk. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu:

1. Tahun 2010 menyelesaikan pendidikan di SD Swasta Riama Sibuntuon.
2. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan di SMP Swasta Riama Sibuntuon.
3. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan di SMA Swasta ASSISI Siantar.

Pada tahun 2017 tercatat sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Bisnis, program Studi Sarjana Manajemen, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat. Semasa perkuliahan peneliti aktif dalam organisasi PMKK IKOPIN.

ABSTRACT

Irsyad Syadi Silalahi. Analysis of Retail Store Management in an Effort to Increase Member's Shopping Participation as Customers (Case study on the TD Mart unit of KKB IKOPIN). Under the guidance of Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si

KKB IKOPIN is one of the many cooperatives in Indonesia that seeks to improve the welfare of its members. Efforts are being made to realize this goal by establishing several business units, one of which is TD Mart, which provides goods for basic needs and consumption needs.

The problem that occurs at TD Mart is the lack of member participation in purchasing transactions. One of the causes is the less than optimal retail store management implemented by TD Mart.

Therefore, this study aims to determine the retail store management that has been implemented in the TD Mart unit, the level of shopping participation of members as customers, the relationship between retail store management and shopping participation of members as customers, and what efforts should be made by TD Mart to increase participation. member shopping.

The method used by researchers is to use a descriptive method. Where the researcher describes the situation at the research site accompanied by the results of interviews and questionnaires distributed to several members who have been selected as respondents.

Based on the results of observations, interviews and questionnaires, it was found that the implementation of store management at TD Mart is quite good

but there are some indicators that have not been maximally implemented and the level of participation of members who are customers in making purchase transactions is in the low category.

Testing was also carried out using Spearman's rank to determine the relationship between retail store management and members' shopping participation as customers. And it was found that the relationship between retail store management and the level of shopping participation of members as customers is moderate/moderate. TD Mart must pay attention to several indicators of retail store management which are considered by members to be still not good and try to improve it, such as procurement of Delivery, adding product variations, increasing the number of brand choices and store promotions.

IKOPIN

RINGKASAN

Irsyad Syadi Silalahi. Analisis Manajemen Toko Ritel Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Belanja Anggota Sebagai Pelanggan (Studi kasus pada unit TD Mart KKB IKOPIN). Di bawah bimbingan Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si

KKB IKOPIN merupakan salah satu dari sekian banyak koperasi yang ada di Indonesia yang berupaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Usaha yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah dengan membentuk beberapa unit usaha, salah satunya adalah TD Mart yang menyediakan barang-barang kebutuhan pokok dan kebutuhan konsumsi.

Masalah yang terjadi pada TD Mart adalah kurangnya partisipasi anggota dalam melakukan transaksi pembelian. Salah satu penyebabnya adalah kurang optimalnya manajemen toko ritel yang diterapkan oleh TD Mart.

Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen toko ritel yang telah dilaksanakan di unit TD Mart, tingkat partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan, hubungan antara manajemen toko ritel dengan partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan, dan apa saja upaya yang harus dilakukan TD Mart untuk meningkatkan partisipasi belanja anggota.

Adapun metode yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan metode deskriptif. Dimana peneliti menggambarkan keadaan di tempat penelitian yang diiringi dengan hasil wawancara dan kuesioner yang disebarikan ke beberapa anggota yang telah dipilih menjadi responden.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan kuesioner, didapati bahwa pelaksanaan pengelolaan toko di TD Mart sudah cukup baik namun ada beberapa indikator yang belum maksimal pelaksanaannya dan tingkat partisipasi anggota yang berkedudukan sebagai pelanggan dalam melakukan transaksi pembelian masuk dalam kategori rendah.

Dilakukan pula pengujian menggunakan *rank spearman* untuk mengetahui hubungan antara manajemen toko ritel terhadap partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan. Dan didapati hasil bahwa hubungan antara manajemen toko ritel dengan tingkat partisipasi belanja anggota sebagai pelanggan adalah Cukup/sedang. Pihak TD Mart harus memperhatikan beberapa indikator manajemen toko ritel yang dinilai oleh anggota masih kurang baik dan berupaya memperbaikinya seperti pengadaan *Delivery* menambah variasi produk, menambah banyaknya pilihan brand serta promosi toko.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan ke khadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Dalam penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Manajemen toko ritel Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Belanja Anggota Sebagai Pelanggan”.

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Penyusunan skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Namun atas bimbingan, pengarahan serta bantuan dari berbagai pihak, penulis dapat mengusahakan penyelesaian skripsi ini semaksimal penulis bisa.

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. Dr. Inne Risnaningsih, SE., Msi selaku dosen pembimbing yang telah membantu saya untuk meraih gelar sarjana manajemen.
2. Dadan Hamdani, SE., M.M sebagai dosen penelaah konsentrasi Manajemen Bisnis yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini.
3. Dr. Trida Gunadi, SE., M.Si sebagai dosen penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dan saran terhadap skripsi ini.

4. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA., selaku Rektor dari Institut Koperasi Indonesia.
5. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc., selaku Direktur Prodi Strata 1 Manajemen di Institut Koperasi Indonesia.
6. Terimakasih kepada H. Dady Nurpadi., Ir., MP sebagai wali dosen saya semasa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.
8. Teristimewa kepada Bapak dan Mama saya yang telah mendukung saya selama perkuliahan baik dari segi materi , mental serta doa.
9. Terkhusus kepada Abang saya Irfan silalahi serta kaka-kaka saya Morita Silalahi dan Iftanti Silalahi yang telah memberi motivasi serta dukungan materi selama saya menempuh pendidikan hingga saat ini.
10. Serta kepada Rani Imelda saragih yang selalu memberi dukungan.
11. Teman - teman terdekat yang selalu membantu dan menyemangati dalam perkuliahan Siti, Ayu, Intan, Bang budi, Bang Julius, Josua, Elvin, Alex.
12. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Kelas Manajemen Bisnis B.
13. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas doanya.

Jatinangor,

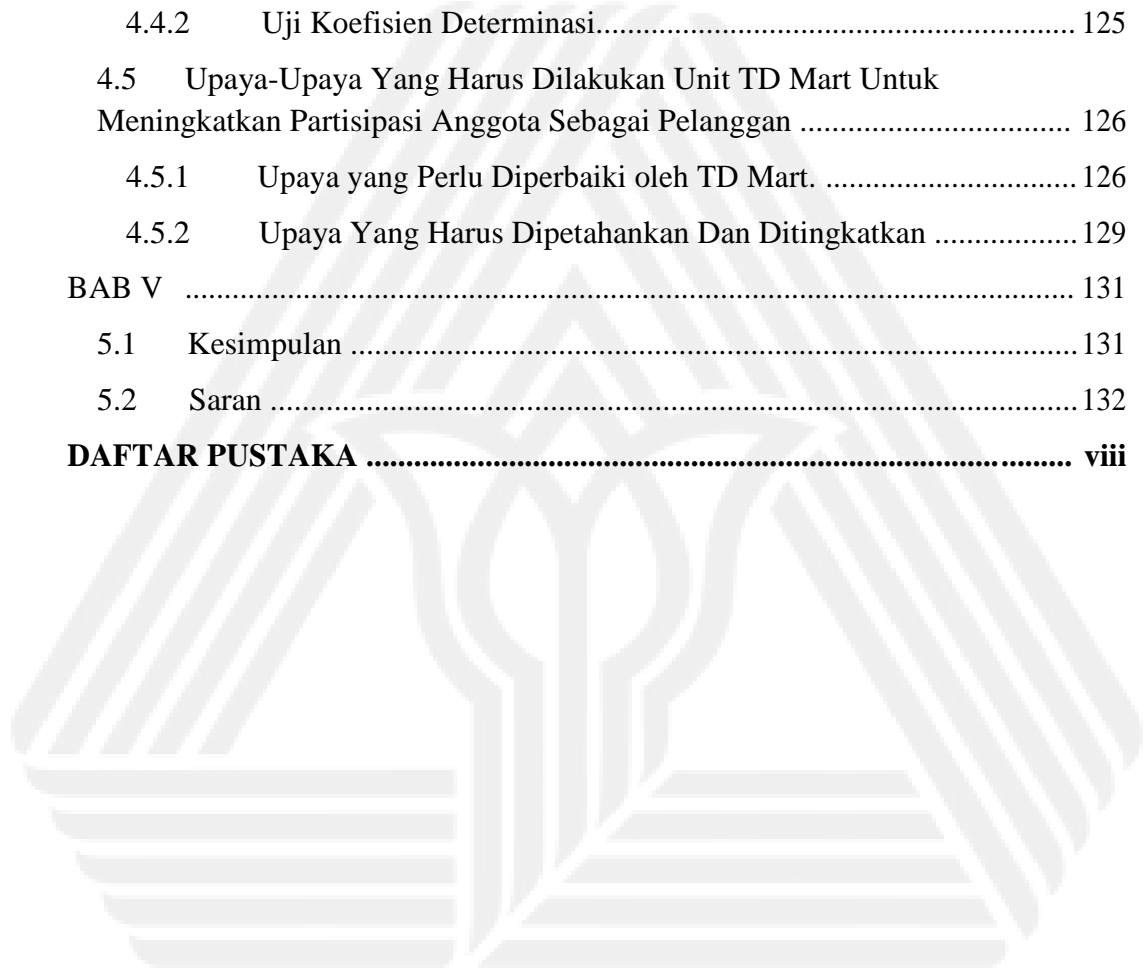
Irsyad Syadi Silalahi

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
RIWAYAT HIDUP	ii
ABSTRAK	iii
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Maksud penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
.....	8
2.1 Pendekatan Masalah	8
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	8
2.1.2 Pendekatan Manajemen	19
2.1.3 Pendekatan Manajemen toko ritel / usaha eceran	24
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota	35
2.2 Metode Penelitian	38
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	38
2.2.1 Data Yang Diperlukan.....	38
2.2.2 Sumber Data	40
2.2.3 Teknik Pengumpulan Data	42
2.2.4 Analisis data	43
2.2.5 Tempat Penelitian.....	51

2.2.6	Jadwal Penelitian	51
		52
3.1	Keadaan Umum Organisasi	52
3.1.1	Sejarah berdirinya Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN	52
3.1.2	Organisasi Koperasi Keluarga Besar (KKB) IKOPIN	60
3.2	Keanggotaan	71
3.3	Kegiatan Usaha	72
3.3.1	Unit TD Mart	72
3.3.2	Unit Pengadaan ATK dan Fotocopy	73
3.3.3	Unit Perdagangan Umum	74
3.3.4	Unit Simpan Pinjam (USP) KKB IKOPIN	74
3.3.5	Unit Kantin	76
3.3.6	Unit Nasi Ampera dan Sewa	76
3.4	Keadaan Permodalan dan Keuangan	77
3.5	Keadaan Keuangan	78
3.5.1	Likuiditas.....	79
3.5.2	Solvabilitas	80
3.5.3	Rentabilitas	80
3.6	Organisasi Yang Terkait	81
3.7	Keadaan Umum Wilayah Kerja.....	82
3.8	Keadaan Fisik dan Geografis.....	82
3.9	Implementasi Jati Diri Koperasi	83
3.9.1	Implementasi Defenisi Koperasi Pada KKB IKOPIN	83
3.9.2	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi	84
3.9.3	Implementasi Nilai-nilai Koperasi	87
		92
4.1	Identitas Responden.....	92
4.2	Manajemen Toko	93
4.2.1	Pelaksanaan Manajemen Toko Ritel Di TD Mart.....	93
4.2.2	Harapan Anggota Terhadap Manajemen toko ritel Di TD Mart ...	118
4.2.3	Tingkat Kesesuaian Manajemen toko ritel TD Mart.....	120
4.3	Partisipasi Belanja Anggota Sebagai Pelanggan	121

4.3.1	Frekuensi Pembelian	121
4.3.2	Nilai Transaksi	122
4.4	Hubungan Antara Manajemen Toko Ritel Dengan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	123
4.4.1	Uji Korelasi Rank Spearman	123
a)	Hipotesis	123
4.4.2	Uji Koefisien Determinasi.....	125
4.5	Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Unit TD Mart Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	126
4.5.1	Upaya yang Perlu Diperbaiki oleh TD Mart.	126
4.5.2	Upaya Yang Harus Dipertahankan Dan Ditingkatkan	129
BAB V	131
5.1	Kesimpulan	131
5.2	Saran	132
DAFTAR PUSTAKA	viii



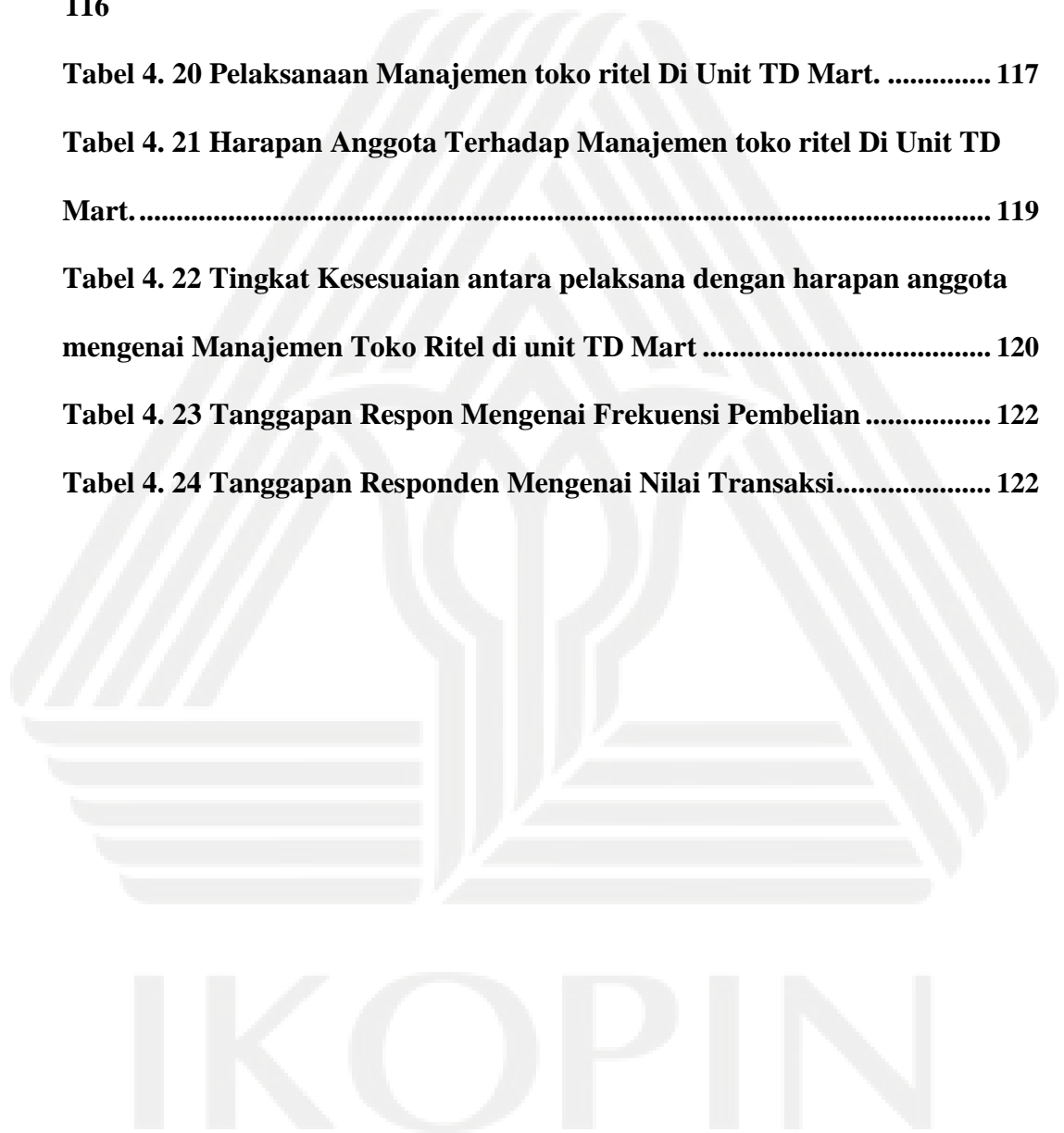
IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pendapatan Unit TD Mart KKB IKOPIN Dari Tahun 2016 Sampai Dengan 2020 Adalah Sebagai berikut :	3
Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Anggota Pada unit TD Mart KKB IKOPIN Tahun 2016-2020	3
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 2. 2 Sumber Data	41
Tabel 2. 3 Analisis Jawaban Setiap Indikator	43
Tabel 2. 4 Rekapitulasi Manajemen toko ritel Pada TD Mart	45
Tabel 2. 5 Rancangan Perhitungan Korelasi	48
Tabel 3. 1 Struktur Pengawas KKB IKOPIN Periode 2021-2023	66
Tabel 3. 2 Susunan Pengurus KKB IKOPIN Periode 2021-2023	69
Tabel 3. 3 Komposisi Karyawan KKB IKOPIN 2020	70
Tabel 3. 4 Jumlah Anggota KKB IKOPIN Tahun 2016-2020	72
Tabel 3. 5 Keadaan Permodalan KKB IKOPIN Tahun 2019-2020	77
Tabel 3. 6 Standar Penilaian Rasio Keuangan	78
Tabel 3. 7 Keadaan Rasio Likuiditas KKB IKOPIN Tahun 2016-2020	79
Tabel 3. 8 Perhitungan Rasio Solvabilitas KKB IKOPIN Tahun 2016-2020 .	80
Tabel 3. 9 Rasio Rentabilitas KKB IKOPIN Tahun 2016-2020.....	80

Tabel 3. 10 Implementasi Defenisi Koperasi Pada KKB IKOPIN	83
Tabel 3. 11 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pada KKB IKOPIN	84
Tabel 3. 12 Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pada KKB IKOPIN.....	87
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	92
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Terhadap Kestrategisan Toko	94
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan Berbelanja / Menenal Tempat.....	96
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Pencatatan Transaksi.....	97
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Penyediaan Daftar Barang	98
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Pengadaan Pengiriman Barang / Delivery	99
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Terhadap Variasi Produk.....	101
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Terhadap Pilihan <i>Brand</i>	102
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Yang Didapatkan	104
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Pengklasifikasian Barang ...	105
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Tata Letak Barang	106
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Kebersihan TD Mart.....	107
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Toko TD Mart	108
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan TD Mart	109
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Terhadap Pengetahuan Karyawan TD Mart Mengenai Barang Yang Ditawarkan.....	110
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Terhadap Promosi Toko TD Mart	112

Tabel 4. 17 Tanggapan Responden Terhadap Pemberian Diskon TD Mart	113
Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Terhadap Menjaga Kepercayaan Pelanggan TD Mart.....	114
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden Terhadap <i>Personal Selling Di TD Mart.</i>	116
Tabel 4. 20 Pelaksanaan Manajemen toko ritel Di Unit TD Mart.	117
Tabel 4. 21 Harapan Anggota Terhadap Manajemen toko ritel Di Unit TD Mart.....	119
Tabel 4. 22 Tingkat Kesesuaian antara pelaksana dengan harapan anggota mengenai Manajemen Toko Ritel di unit TD Mart	120
Tabel 4. 23 Tanggapan Respon Mengenai Frekuensi Pembelian	122
Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Mengenai Nilai Transaksi.....	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi 15

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KKB IKOPIN Yang Disarankan 61

