

**FAKTOR-FAKTOR YANG MENDORONG PARTISIPASI ANGGOTA  
DALAM PEMANFAATAN LAYANAN  
UNIT TOKO ZMART**

(Studi Kasus Pada “Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana” Kota Bandung)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Mutiara Khairiah**

**C1140260**

Dosen Pembimbing :

**DR. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si**



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL SKRIPSI : FAKTOR – FAKTOR YANG MENDORONG  
PARTISIPASI ANGGOTA DALAM  
PEMANFAATAN LAYANAN UNIT TOKO  
ZMART

NAMA : Mutiara Khairiah

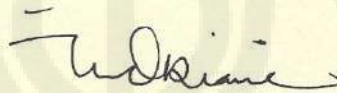
NOMOR POKOK : C1140260

PROGRAM STUDI : Strata 1 Manajemen

KONSENTRASI : Manajemen Bisnis

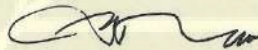
**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN,**

Pembimbing,



**(DR. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si)**

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



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

IKOPIN



## RINGKASAN

**MUTIARA KHAIRIAH, Faktor-faktor yang Mendorong Partisipasi Anggota dalam Pemanfaatan Layanan Unit Toko Zmart di Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana, Kota Bandung-Jawa Barat (Studi Kasus), di bawah bimbingan YUANITA INDRIANI**

Kegiatan umum Primkop Darma Putra lang-lang Bhuwana adalah memfasilitasi kebutuhan-kebutuhan para anggota seperti atribut perlengkapan Yonzipur 9 dan kebutuhan rumah tangga yang disediakan oleh Unit Toko Zmart. Unit ini berambisi besar untuk mensejahterakan para anggotanya, sehingga diperlukan strategi pemasaran secara terarah, terencana dan terprogram.

Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana berada di Jalan A.H Nasution KM. 10 Kecamatan Cinambo Kelurahan Pakemitan Kota Bandung, Jawa Barat yang didirikan secara sah pada 5 Oktober 1967 yang beranggotakan para TNI dan PNS yang bertugas di kesatuan Yonzipur 9 Kostrad dengan jumlah anggota saat ini berjumlah 643 orang anggota. Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana memiliki unit Usaha Simpan Pinjam, Unit Toko Zmart, Unit Kerjasama Bidang Jasa dan Unit Kerjasama Bidang Usaha. Tujuan didirikan unit usaha ini adalah untuk memenuhi kebutuhan para anggota dengan menyediakan perlengkapan atribut dan barang kebutuhan bagi para anggota.

Tujuan dilakukan penelitian pada Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana adalah mengetahui faktor-faktor pendorong partisipasi anggota dalam pemanfaatan layanan.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan Unit Toko Zmart selalu mengalami peningkatan untuk besaran transaksi maupun tingkat partisipasinya. faktor – faktor yang mendorong partisipasi anggota dalam pemanfaatan layanan , berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat dari indikator pelayanan meliputi, *Tangibles*, *Reability*, *Responsivness*, *Assurance* dan *Emphaty* , anggota merasa terdorong untuk berpartisipasi dikarenakan hal-hal tersebut sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Faktor pendorong partisipasi anggota tersebut setelah ditingkatkan lagi diharapkan anggota akan loyal dan meningkatkan partisipasinya secara maksimal yang akan menambah keuntungan untuk Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.

## ABSTRACT

**MUTIARA KHAIRIAH, *Factors that encourage the participation of members in Service Utilization of the Unit Stores Zmart Primkop in Darma Putra Lang-lang Bhuwana, Bandung-West Java, under the guidance of YUANITA INDRIANI***

*Common activities Primkop Darma Putra lang-lang Bhuwana is facilitating the needs of members form Yonzipur 9 like equipment attributes and needs of households provided by the Unit Stores Zmart. This unit is a great ambition to prosper its members, so that the necessary marketing strategies are directional, planned and programmed.*

*Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana located on A.H Nasution, km. 10 Sub Cinambo Village Pakemitan town of Bandung, West Java, established legally on October 5, 1967 with the Indonesian armed forces and CIVIL SERVANTS who served in Union Yonzipur 9 Kostrad with the number of current members totaled 643 members. Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana has business units Save Loan, the Unit Stores Zmart, units and units of the field of Cooperation cooperation in the field of business. The purpose of this business unit was established to meet the needs of its members by providing equipment attributes and items for members.*

*The purpose of the research conducted on Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana is knowing the factors driving the participation of members in the utilization of the service.*

*From the results obtained that the participation of the members in benefit Unit Stores Zmart always have an increased quantity of transactions as well as to the level of participation. factors – factors that encourage the participation of members in the utilization of services, based on the results of the interview can be seen from the indicators of the Ministry include, Tangibles, Reability, Responsivness, Assurance and Emphaty, members felt compelled to participate because it already complies with their wishes and needs. The driving factor of participation of such member after enhanced expected members will be loyal and increase its participation to the maximum which will increase profits for the Unit Stores Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.*

## DAFTAR ISI

RINGKASAN .....	1
ABSTRACT .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
RIWAYAT HIDUP .....	viii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1. Maksud Penelitian .....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Kegunaan Penelitian .....	9
1.4.1. Aspek pengembangan ilmu pengetahuan ( Teoritis ) .....	9
1.4.2. Aspek Guna Laksana ( Praktis ) .....	9
1.5. Tempat / Lokasi Penelitian .....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....	10
2.1. Pendekatan Masalah .....	10
2.1.1. Perkoperasian .....	10
2.1.2. Manajemen Bisnis .....	18
2.1.3. Partisipasi .....	21
2.1.4. Kualitas Pelayanan .....	31
2.1.5. Strategi Push and Pull .....	35
2.2. Metode Penelitian .....	39
2.2.1. Metode penelitian yang digunakan .....	39
2.2.2. Data yang diperlukan .....	39
2.2.3. Sumber data .....	39
2.2.4. Teknik pengumpulan data .....	40

2.2.5.	Teknik Pengambilan sampel .....	42
2.2.6.	Operasionalisasi Variabel.....	42
2.2.7.	Rancangan analisis data .....	44
2.2.8.	Jadwal Penelitian.....	45
<b>BAB III</b>	.....	<b>46</b>
<b>KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b>	.....	<b>46</b>
3.1.	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen .....	46
3.1.1.	Sejarah Berdirinya Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana .....	46
3.1.2.	Struktur Organisasi Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	47
3.2.	Kegiatan Usaha yang Dilakukan .....	58
3.2.	Keadaan Permodalan dan Keuangan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	60
3.2.1.	Keadaan Permodalan Koperasi .....	60
3.2.2.	Keadaan Keuangan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	61
3.3.	Keadaan Umum Wilayah Kerja Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	67
3.3.1.	Keadaan Fisik dan Geografis wilayah kerja.....	67
3.3.2.	Keadaan Sosial wilayah kerja .....	68
3.3.3.	Keadaan Ekonomi di wilayah kerja .....	68
3.4.	Organisasi Pendukung .....	68
3.5.	Implementasi Jati Diri Pada Koperasi .....	69
3.5.1.	Implementasi Definisi Koperasi.....	69
3.5.2.	Implementasi Prinsip Koperasi .....	70
3.5.3.	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi .....	73
<b>BAB IV</b>	.....	<b>76</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>76</b>
4.1.	Profil Informan Penelitian.....	76
4.2.	Partisipasi Anggota dalam Memanfaatkan Layanan Unit Toko Zmart..	78
4.3.	Faktor-faktor yang Mendorong Partisipasi Anggota dalam Pemanfaatan Layanan .....	80
4.4.	Upaya yang harus dilakukan Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana untuk meningkatkan partisipasi anggota .....	100
<b>BAB V</b>	.....	<b>102</b>

SIMPULAN DAN SARAN .....	102
5.1. Simpulan.....	102
5.2. Saran.....	103



IKOPIN

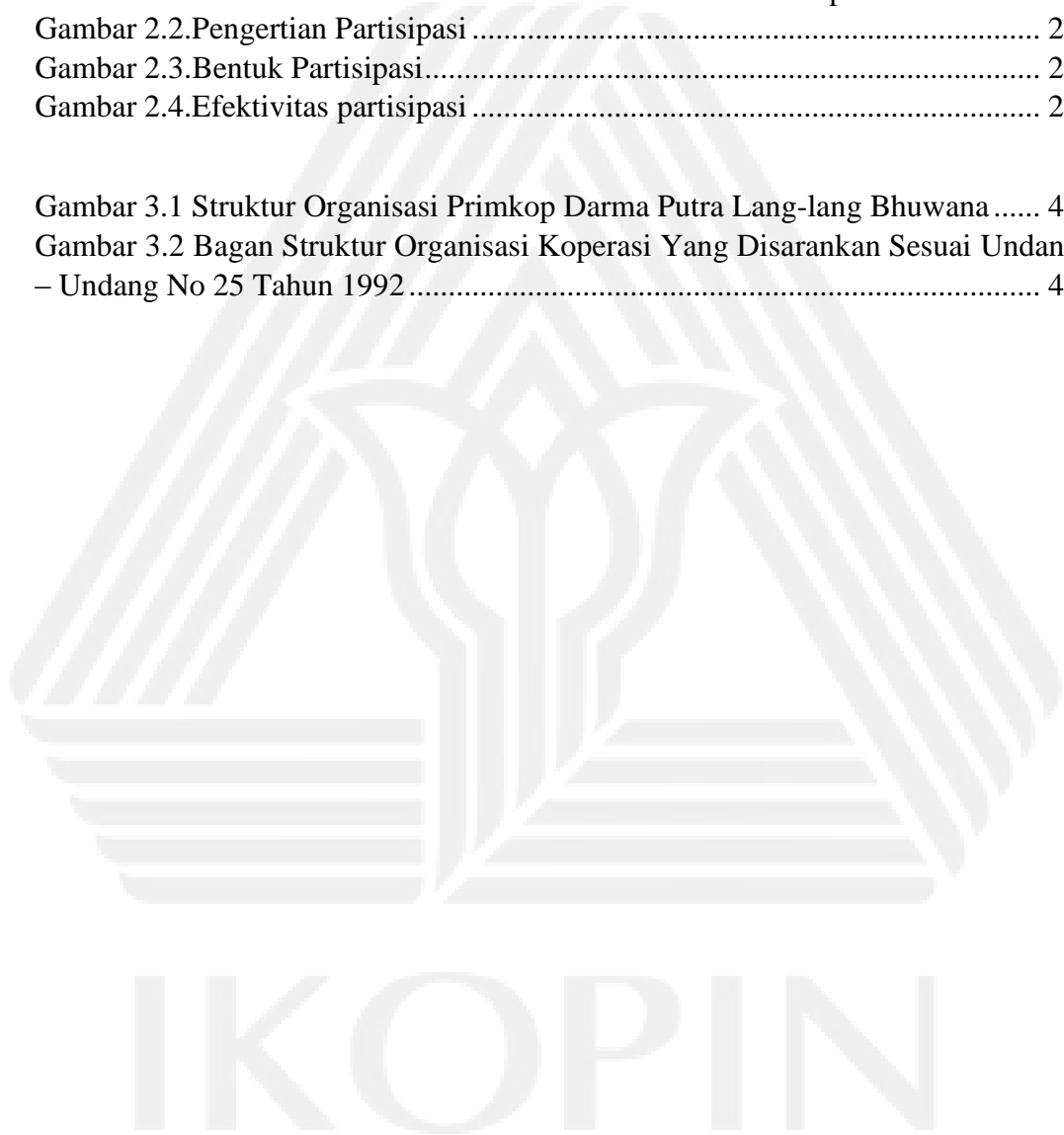


## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1.Pembelanjaan dan Realisasi Partisipasi Anggota Pada Unit Toko Zmart Tahun 2012-2016 .....	5
Tabel 2.1.Operasionalisasi Variabel .....	43
Tabel 3.1.Daftar Karyawan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana .....	54
Tabel 3.2.Jumlah anggota Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana Tahun 2012 – 2016.....	55
Tabel 3.3.Perkembangan Modal Sendiri Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana Periode 2012-2016 .....	60
Tabel 3.4.Perkembangan Modal Asing Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana Periode 2012-2016 .....	61
Tabel 3.5.Perkembangan Rasio Likuiditas Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana Tahun 2012 -2016 .....	63
Tabel 3.6.Perkembangan Rasio Solvabilitas Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana tahun 2012-2016 .....	64
Tabel 3.7.Perkembangan Rasio Solvabilitas Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana tahun 2012-2016 .....	65
Tabel 3.8.Perkembangan Rasio Rentabilitas Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana tahun 2012-2016 .....	66
Tabel 3.9.Perkembangan Rasio Keuangan Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana tahun 2012-2016 .....	67
Tabel 3.10.Pelaksanaan Prinsip – prinsip Koperasi Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	72
Tabel 3.11 Pelaksanaan Prinsip – prinsip Koperasi Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana.....	75
Tabel 4.1.Profil Informan Penelitian Berdasarkan Lama Menjadi Anggota, Jenis Kelamin dan Usia Pada Tahun 2018.....	77
Tabel 4.2.Partisipasi Anggota Pada Unit Toko Zmart Primkop Darma Putra Lang – lang Bhuwana Periode 2012-2016 .....	80

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1.Perbandingan Jumlah Anggota Aktif dan Transaksi Anggota.....	5
Gambar 2.1.Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi.....	17
Gambar 2.2.Pengertian Partisipasi .....	22
Gambar 2.3.Bentuk Partisipasi.....	25
Gambar 2.4.Efektivitas partisipasi .....	26
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana .....	48
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi Koperasi Yang Disarankan Sesuai Undang – Undang No 25 Tahun 1992 .....	49



## **RIWAYAT HIDUP**

**Mutiara Khairiah**, lahir di Magetan, Jawa Timur pada tanggal 06 Mei 1996. Anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Leuguna Ismail dan Ibu Sulami. Pendidikan formal yang ditempuh hingga sekarang, yaitu sebagai berikut:

1. Tahun 2007 lulus dari SDN Mranggen 2 Kabupaten Magetan
2. Tahun 2010 lulus dari SMP PGRI 408 Kabupaten Bandung
3. Tahun 2013 lulus dari SMA Mekar Arum Kabupaten Bandung

Pada tahun 2014, peneliti tercatat sebagai mahasiswa Strata 1 di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), Konsentrasi Manajemen Bisnis.

Pengalaman Organisasi:

1. Anggota Paskibra SMP PGRI 408 2009-2010
2. Sekretaris Paskibra SMA Mekar Arum 2011-2012
3. Anggota SS 12 Juli IKOPIN 2014-2015
4. Anggota MAC KKB IKOPIN 2014-2017

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang diberi judul **“Faktor-faktor Yang Mendorong Partisipasi Anggota Dalam Pemanfaatan Layanan Unit Toko Zmart ”**.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat meraih gelar sarjana Ekonomi pada Konsentrasi Manajemen Bisnis di Institut Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik yang sifatnya membangun dan saran yang memberikan manfaat dan dorongan bagi peningkatan penulis di masa yang akan datang.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih serta penghargaan yang tulus kepada perempuan terhebat Ibunda Sulami, Ayahanda Leuguna Ismail serta adik penulis Muhammad Ramadhan yang telah memberikan doa dan dukungan secara moril dan materil selama menempuh pendidikan dengan pengorbanan dan kasih sayangnya.

Penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu DR.Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Seiring dengan tersusunnya skripsi ini, penulis juga telah banyak mendapat bantuan, bimbingan, petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis menyampaikan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan arahan serta saran kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Yeni Wipartini, M.Ti selaku Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan serta saran kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi ini.
3. Seluruh Bapak Ibu Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis
4. Seluruh Pengurus dan Pengelola Primkop Darma Putra Lang-lang Bhuwana yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian ini.
5. Rindi Hendriyana , yang senantiasa mendampingi dan memotivasi dalam proses penulisan ini hingga selesai.
6. Bude Suratmi dan Sepupu terhebat Oyranus Cahyo Nugroho yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
7. Keluarga besar Mbah Sunyoto dan Kakek Ismail Abdullah yang senantiasa mendoakan penulis.
8. Anti gibah: Septiani Wahyuningsih P.A, Sahnaz Anyelia Rahma, Siska Santika, Wirda Widiastuti, Bilqis Zahratul Hayah, Nurul Laily Faridah.
9. Rekan bimbingan: Dwi Rahmi Fadhila, Feni Merliani, Deni Sanjaya, Abdul Rachman , F. Arsyil , Delince Magai, Stefan Muhammad , Slamet Tri R.

10. Teman-teman seperjuangan mahasiswa IKOPIN 2014 khususnya Konsentrasi Manajemen Bisnis dan kelas Manajemen D.

Semoga Allah SWT membalas semua yang telah mereka berikan kepada penulis, dan menjadikan semua yang bernilai ibadah dihadapan-Nya amin.



Jatinangor, Agustus 2018

Penulis

IKOPIN