

**ANALISIS KINERJA PENGURUS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung)

Disusun oleh :

Nadia Rizki Arika

C1200070

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Konsentrasi
Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing :

Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc



IKOPIN
University

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2024

University

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir di Kuningan, Jawa Barat pada 27 Desember 2001 dengan nama Nadia Rizki Arika, anak pertama dari 2 (dua) bersaudara, yang merupakan anak dari pasangan Bapak Reki Yulinus Nurak dan Ibu Susan Susanti, beragama Islam serta mempunyai hobi membaca & travelling. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. TK Al Yusron (2006-2007)
2. TK Al Fajar (2007-2008)
3. SD Negeri Cibiru 04 (2008-2014)
4. SMP Negeri 08 Bandung (2014-2017)
5. SMA Negeri 01 Cileunyi (2017-2020)
6. Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang resmi berganti nama menjadi Universitas Koperasi Indonesia pada 18 Januari 2022.

Selama masa perkuliahan penulis aktif pada kegiatan kemahasiswaan, yaitu:

Himpunan Mahasiswa Manajemen (2021-2023)

- Koordinator Sekretaris Arsip Biro Administrasi (2021-2022)
- Kepala Biro Administrasi (2022-2023)

ABSTRACT

NADIA RIZKI ARIKA 2024, *Analysis of Management Performance in Efforts to Increase Member Participation as Customers*, case study in the savings and loan business unit of the Koperasi Serba Usaha of Bandung, under the guidance of Dandan Irawan.

Koperasi Serba Usaha Budidaya of Bandung consists of communities around Jl Rajamantri 2 who have the same economic interests, KSU Budidaya of Bandung has the aim of improving the welfare of its members and bases its business on cooperative principles. Member participation as customers in savings and loan business units over the past five years has tended to decline, and one thing that is thought to influence members' participation as customers is the performance of management in cooperatives.

The aim of this research is to find out how the performance of the management at KSU Budidaya is assessed by members as respondents, as well as to find out how members participate as customers in the KSU Budidaya savings and loan unit. These will be factors that cooperatives need to pay attention to to increase member participation as customers through the performance of management at KSU Budidaya.

The research method used is a quantitative descriptive method, where this method aims to create an explanation that describes a situation systematically, factually and accurately, and aims to test the hypothesis that has been established. The required data was obtained using a questionnaire given to 32 respondents who were members who had savings and loans at the KSU Budidaya of Bandung and 8 employees.

The results of the research show several performance indicators for the KSU Budidaya management using 11 indicators included in the "good enough" criteria, as well as members' participation as customers using 2 indicators included in the "good enough" criteria. The relationship between management performance and members' participation as customers is interrelated, because if the management's performance is good then members' participation as customers will run well as expected by the cooperative.

Keywords: Cooperative Management Performance, Cooperative Member Participation as Customers

ABSTRAK

NADIA RIZKI ARIKA 2024, Analisis Kinerja Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan studi kasus pada unit usaha simpan pinjam Koperasi Serba Usaha Budidaya kota Bandung, di bawah bimbingan Dandan Irawan.

Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung beranggotakan masyarakat di sekitar Jl. Rajamantri 2 yang memiliki kepentingan ekonomi yang sama, KSU Budidaya Kota Bandung memiliki tujuan untuk menyejahterakan anggotanya dan melandaskan usaha berdasarkan pada prinsip-prinsip koperasi. Partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha simpan pinjam selama lima tahun ini cenderung mengalami penurunan, dan salah satu yang diduga memengaruhi partisipasi anggota sebagai pelanggan yaitu kinerja pengurus pada koperasi.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana kinerja pengurus pada KSU Budidaya di nilai oleh anggota sebagai responden, serta untuk mengetahui bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit simpan pinjam KSU Budidaya. Hal tersebut akan menjadi faktor-faktor yang perlu diperhatikan koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kinerja pengurus pada KSU Budidaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, dimana metode ini bertujuan untuk membuat suatu penjelasan yang menggambarkan suatu keadaan secara sistematis, faktual dan akurat, serta bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Data yang dibutuhkan diperoleh dengan kuisisioner yang diberikan kepada 32 responden yang merupakan anggota yang memiliki simpanan dan pinjaman pada KSU Budidaya kota Bandung dan 8 orang karyawan KSU Budidaya.

Hasil penelitian menunjukkan beberapa indikator kinerja pengurus KSU Budidaya dengan menggunakan 11 indikator termasuk dalam kriteria “cukup baik” demikian pula pada partisipasi anggota sebagai pelanggan dengan menggunakan 2 indikator termasuk dalam kriteria “cukup baik”. Adapun hubungan kinerja pengurus dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan saling berkaitan, karena jika kinerja pengurus baik maka partisipasi anggota sebagai pelanggan akan sesuai dengan yang diharapkan koperasi.

Kata Kunci: *Kinerja Pengurus Koperasi, Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh,

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt – berkat karunia –nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” (Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung). Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhamad SAW beserta keluarganya dan para sahabatnya yang telah membawa kemajuan peradaban manusia di muka bumi ini.

Adapun maksud penulis mengerjakan Skripsi ini adalah untuk syarat kelulusan yang harus ditempuh oleh mahasiswa guna memperoleh gelar Sarjana di Universitas Koperasi Indonesia. Skripsi ini disusun berdasarkan data serta informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan kuisisioner pada Koperasi Serba Usaha Budidaya kota Bandung. Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami berbagai halangan, hambatan dan rintangan, akan tetapi penulis banyak memperoleh bantuan baik secara moril maupun material dari berbagai pihak, terkhusus kedua orang tua yang selalu mencurahkan kasih sayang, doa dan dorongan, serta pengorbanan lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dengan penuh rasa hormat, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, tidak hanya itu beliau juga banyak memberikan arahan, masukan, saran dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah banyak memberikan saran bermanfaat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Hj. Rosti Setiawati, M.Si selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah banyak memberikan saran bermanfaat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
5. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan.
7. Seluruh staff dan karyawan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelayanan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh pihak Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung yang telah terbuka menerima saya untuk melakukan penelitian disana dan banyak membantu dalam penyelesaian skripsi saya.

9. Sahabat seperjuangan yang selalu menemani dan memberikan semangat serta dukungan selama perkuliahan Sri Dewi Utami, Yulianti Dewi dan Silvia Carrollina.
10. Seluruh teman-teman HIMA Manajemen Kabinet Waspa Arshaka, Jajang Diana, Fahrijal, Fransisca, Elis Sulistiani, Dina Dwijayanti, Rani Anggraeni dan teman-teman pengurus lain.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2020, terutama kelas Manajemen B dan SDM A yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuannya.
12. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu segala bentuk saran dan kritik sangat dinantikan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum warohmatullahi wabarokatuh.

Jatinangor, Agustus 2024

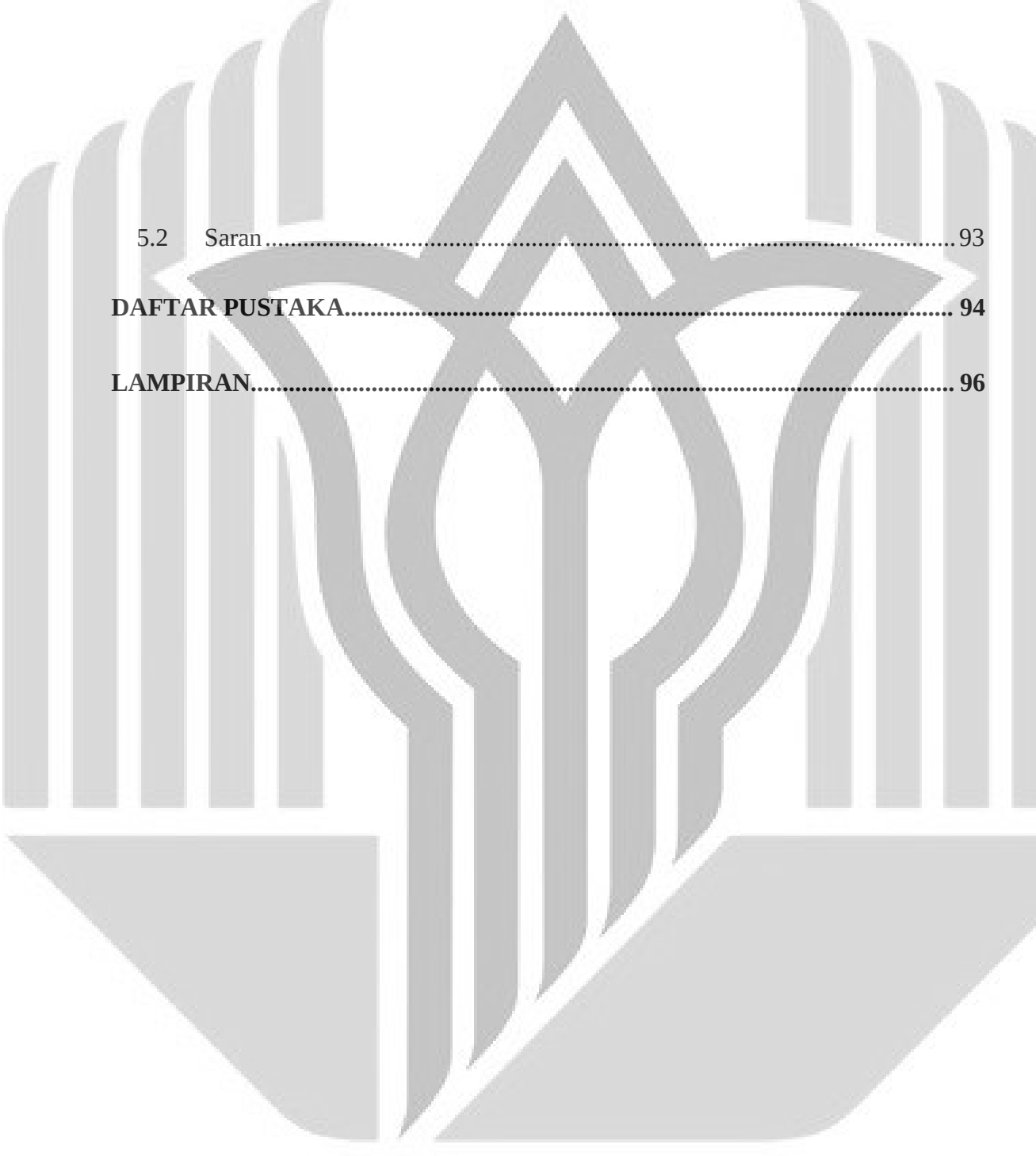
Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	14
2.1 Pendekatan Masalah.....	14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	14
2.1.2 Pendekatan Partisipasi Anggota	24

2.1.3	Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	26
2.1.4	Pendekatan Kinerja Pengurus	34
2.1.5	Penelitian Terdahulu	38
2.1.6	Kerangka Berpikir	38
2.2	Metode Penelitian	39
2.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan	39
2.2.2	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	40
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya	41
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data	43
2.2.5	Analisis Data	44
2.2.6	Tempat Penelitian	53
2.2.7	Jadwal Penelitian	53
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		54
3.1	Keadaan Umum Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung	54
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung	54
3.2.1	Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung	55
3.2	Keanggotaan Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung	61

3.3	Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung.....	63
3.3.1	Kegiatan Usaha Koperasi Serba Usaha Budidaya	63
3.3.2	Permodalan Koperasi Serba Usaha Kota Bandung	65
3.4	Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung	70
3.4.1	Implemetasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung.....	71
3.4.2	Implemetasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung.....	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		76
4.1	Identitas Responden dan Informan	76
4.2	Kinerja Pengurus KSU Budidaya Kota Bandung.....	77
4.3	Partisipasi Anggota KSU Budidaya Kota Bandung	88
4.4	Upaya-Upaya Apa Yang Perlu Dilakukan Koperasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Kinerja Pengurus.....	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		92
5.1	Simpulan.....	92



5.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN.....		96

IKOPIN
University

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kinerja Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan
Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi
Serba Usaha Budidaya Kota Bandung)

Nama : Nadia Rizki Arika

NRP : C1200070

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan

✓ Pembimbing



Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

