

ANALISIS BUDAYA ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri
Sumedang)

Disusun Oleh :

INDRA MAULANA

C1180234

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :

DRS. H. DINDIN BURHANUDIN, M,SC



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Partisipasi
Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber
Tani Mandiri Sumedang)

Nama : Indra Maulana

NRP : C1180234

Program Studi : S1-Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing


Drs. H. Dirdin Burhanudin, M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S-1 Manajemen


Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si


Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan pada tanggal 16 Desember 1998 di Sumedang, Jawa Barat. Merupakan anak ke enam dari enam bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Amir dan Ibu Dede Siti Rokayah. Bertempat tinggal di Dsn. Babakanjati Rt.03 Rw.06, Desa Jatisari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 3 Tanjungsari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan ke tingkat SMPN 2 Tanjungsari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang pada tahun 2014. Setelah lulus dari SMP peneliti melanjutkan pendidikan ke tingkat SMK di SMK Pertanian Pembangunan Negeri di jurusan Perikanan, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang pada tahun 2017. Ditahun 2018 peneliti diterima sebagai mahasiswa Program Manajemen di IKOPIN UNIVERSITY.

Selama menjadi mahasiswa di IKOPIN UNIVERSITY, peneliti tergabung pada Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN pada tahun 2018. Di dalam organisasi peneliti mengikuti beberapa kegiatan diantaranya *Friday Night* 2018 sebagai pemain Teater, Re-organisasi 2018 sebagai Divisi Acara Pementasan 2019 sebagai pemain teater, *Friday Night* 2019 sebagai Divisi Acara, Kemudian pada saat Re-organisasi 2019 peneliti di percaya dan ditunjuk sebagai Ketua Umum pada masa periode 2020-2021, di masa periode kepengurusan peneliti di percaya sebagai penanggung jawab pada seluruh rangkaian acara pada masa periode itu, dan pada Pementasan 2020 organisasi membuat kegiatan pementasan

secara daring dengan membuat Film dengan judul “Janji Senja” dan di percaya menjadi Produser dalam kegiatan tersebut.

Selain berkegiatan di dalam kampus, peneliti juga aktif dalam kegiatan karang taruna yang berada di Dusun Babakan jati, Desa. Jatisaari, Kec. Tanjungsari, Kab. Sumedang.

ABSTRACT

Indra Maulana 2024, *Analysis of Organizational Culture in Increasing Member Participation as Customers, Case Study of the Sumber Tani Mandiri Agricultural Cooperative Saprotan Unit, under the guidance of Dindin Burhanudin.*

This research aims to determine the extent to which the level of organizational culture influences members' participation as customers. Because it is indicated that the SAPROTAN unit of the Sumber Tani Mandiri Cooperative continues to decline, and this is the background for conducting this research to find out, the Organizational Culture that occurs in the Sumber Tani Mandiri Cooperative, Participation of Members as Customers in the Sumber Tani Mandiri Cooperative, and the efforts made by the Cooperative Sumber Tani Mandiri Agriculture in increasing member participation in the SAPROTAN unit.

The method used is the case study method, with score measurements using a Likert scale, and using descriptive analysis.

It is hoped that the results of this research can improve the organizational culture of the Sumber Tani Mandiri Cooperative so that members' participation as customers becomes better.

Keywords: Organizational Culture, Member Participation, Cooperatives.

ABSTRAK

Indra Maulana 2024, Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi Kasus Pada Unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri, di bawah bimbingan Dindin Burhanudin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat budaya organisasi terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan. Karena di indikasikan pada unit SAPROTAN Koperasi Sumber Tani Mandiri terus menurun, dan hal itu yang melatar belakangi dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui, Budaya Organisasi yang terjadi di Koperasi Sumber Tani Mandiri, Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Koperasi Sumber Tani Mandiri, dan upaya yang dilakukan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri dalam meningkatkan Partisipasi Anggota pada unit SAPROTAN.

Metode yang digunakan adalah metode studi kasus (*Case Study*), dengan pengukuran skor menggunakan skala likert, serta menggunakan analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini diharapkan Koperasi Sumber Tani Mandiri dapat meningkatkan Budaya organisasi agar partisipasi anggota sebagai pelanggan semakin baik.

Kata kunci : Budaya Organisasi, Partisipasi Anggota, Koperasi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala* atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya, serta tidak lupa shalawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu 'alaihi wasallam*, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri)” dengan baik.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai halangan, hambatan, rintangan yang menghadang. Akan tetapi, selalu ada pihak-pihak yang senantiasa selalu menguatkan bahkan membantu dengan sukarela dalam mengatasi hal tersebut. Maka dari itu, penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak, baik moril maupun materil. Dengan segala kerendahan hati yang mendalam dan rasa hormat yang tinggi, maka pada kesempatan kali ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, diantaranya:

1. Drs. H. Dindin Burhanudin, M.Sc selaku dosen pembimbing saya. Atas bimbingan, arahan, waktu, dan kesabaran yang diberikan kepada penulis yang sangat membantu selama penyusunan skripsi ini.
2. Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen penguji koperasi yang juga telah meluangkan waktu serta memberikan arahan dan masukan demi membangun skripsi ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.

3. Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si selaku dosen penguji konsentrasi yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran yang membangun untuk saya guna membuat skripsi menjadi lebih baik.
4. Seluruh Dosen dan juga Karyawan Ikopin University yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis serta telah memberikan pelayanan kepada penulis selama penulis berkuliah di Ikopin University.
5. Bapak Amir dan Ibu Dede Siti Rokayah yang selalu memberikan yang terbaik untuk anak anaknya, mulai dari dalam kandungan kemudian belajar berjalan hingga detik ini. Dengan segala bentuk cinta dan kasih sayang mereka berikan hingga dukungan baik moril maupun materi. Semoga dengan hasil dan juga gelar yang akan dicapai dapat mengangkat derajat orangtua.
6. Keluarga terutama kakak-kakak yang tidak bisa diucapkan satu persatu dengan senantiasa mendengarkan cerita hingga keluh kesah selama mengemban pendidikan dari awal hingga saat ini saya ucapkan banyak terimakasih atas motivasi yang membangun serta dukungan dalam bentuk apapun.
7. Orang yang spesial dalam kehidupan saya Imas Siti Rodiah S.Pd yang telah menemani dari awal pertemuan di beberapa tahun yang lalu hingga saat ini, segala bentuk dukungan dan apapun itu semoga menjadi keberkahan untuk dimasa yang akan datang.
8. Keluarga Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN yang telah memberikan ruang untuk rehat dan hiburan, segala bentuk apapun itu semoga membangun penulis

untuk lebih baik untuk kedepannya. Terutama angkatan 18 yang telah menemani hingga sekarang.

9. Barudak kost tercinta kepada Ryan Bambang, Irsal, Ahmad fadhli, Syamsul, Jodi, tidak ada kata spesial selain ucapan terimakasih atas pertemuan semoga kita dapat menjaga pertemuan ini hingga nanti.
10. Spesial perform kang Jaenudin, Nugy, Verlyansyah, Akew, Hanif, Prasetya, yang telah memberikan ruang untuk berdiskusi dan bersaing.
11. Kelompok Praktek Lapang Jogja KOPMA UGM, Aldino, Elisabeth, Hesti, Neneng, Sita telah memberikan ruang berdiskusi.
12. Pihak Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di koperasi tersebut.
13. Bapak komandan Satpam beserta jajarannya yang telah memberikan motivasi serta hiburan di saat awal perkuliahan hingga saat ini.
14. Bapak CS yang saya hormati di gedung GS serta di Gedung Perkuliahan yang senantiasa selalu ada ketika membantu untuk penunjang belajar saat di masa perkuliahan.
15. Dan kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dengan tulus dan ikhlas memberikan doa serta dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat dinantikan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini guna perbaikan dimasa yang akan datang.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Maksud Penelitian.....	5
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Aspek Teoritis	6
1.4.2 Aspek Praktis	6
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	7
2.1 Pendekatan Masalah	7
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	7
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	15
2.1.3 Pendekatan Budaya Organisasi	16
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	18
2.1.5 Kerangka Berpikir.....	21
2.1.6 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Metode Penelitian	23
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	23
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	23
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....	26

2.2.4	Teknik Pengumpulan Data	26
2.2.5	Analisis Data	27
2.2.6	Tempat Penelitian.....	35
2.2.7	Jadwal Penelitian.....	35
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		37
3.1	Keadaan Umum Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri	37
3.1.1	Tempat Penelitian.....	37
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri.....	38
3.2	Keanggotaan Koperasi Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri	39
3.3	Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri.....	42
3.4	Implementasi Jatidiri Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri .	45
3.4.1	Implementasi Jatidiri Koperasi Berdasarkan Definisi Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri.....	45
3.4.2	Implementasi Jatidiri Koperasi Berdasarkan Prinsip Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri	46
3.4.3	Implementasi Jatidiri Koperasi Berdasarkan Nilai Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Identitas Responden	52
4.2	Budaya Organisasi Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri.....	52
4.2.1	Inisiatif Individual	53
4.2.2	Toleransi Terhadap Tindakan Beresiko	54
4.2.3	Pengarahan	55
4.2.4	Integrasi.....	56
4.2.5	Dukungan Dari Manajemen	57
4.2.6	Kontrol	58
4.2.7	Identitas	59
4.2.8	Sistem Imbalan.....	60
4.2.9	Toleransi Terhadap Konflik.....	61
4.2.10	Pola-pola Komunikasi	62

4.3	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Koperasi Pertanian	
	Sumber Tani Mandiri.....	64
4.3.1	Pemanfaatan Pelayanan.....	65
4.3.2	Frekuensi Transaksi.....	66
4.3.3	Pemberian Masukan.....	67
4.4	Upaya-Upaya Yang Dilakukan Koperasi Dalam Meningkatkan	
	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	69
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran – Saran	77
	DAFTAR PUSTAKA.....	78
	LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Tahun 2018-2022	3
Tabel 1. 2 Rencana Dan Realisasi Pendapatan Unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Tahun 2018-2022.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2. 2 Data Operasionalisasi Variabel.....	24
Tabel 2. 3 Tabel Sampel	27
Tabel 2. 4 Pengukuran Untuk Setiap Indikator	29
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Penilaian Partisi Anggota Terhadap Kinerja Pengurus	30
Tabel 2. 6 Pengukuran Untuk Setiap Indikator	32
Tabel 2. 7 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota	33
Tabel 3. 1 Modal Sendiri	43
Tabel 3. 2 Modal Asing	44
Tabel 3. 3 Implementasi Jati Diri Koperasi Berdasarkan Definisi	45
Tabel 3. 4 Implementasi Jatidiri Koperasi Berdasarkan Prinsip Koperasi	46
Tabel 3. 5 Implementasi Jatidiri Koperasi Berdasarkan Nilai Koperasi.....	48
Tabel 4. 1 Inisiatif Individual	53
Tabel 4. 2 Toleransi Terhadap Tindakan Beresiko.....	54
Tabel 4. 3 Pengarahan.....	55
Tabel 4. 4 Integrasi	56
Tabel 4. 5 Dukungan Dari Manajemen.....	57

Tabel 4. 6 Kontrol.....	58
Tabel 4. 7 Identitas	59
Tabel 4. 8 Sistem Imbalan	60
Tabel 4. 9 Toleransi Terhadap Konflik	61
Tabel 4. 10 Pola Pola Komunikasi	62
Tabel 4. 11 Rekapitulasi 10 Indikator Budaya Organisasi.....	63
Tabel 4. 12 Pemanfaatan Pelayanan	65
Tabel 4. 13 Frekuensi Transaksi	66
Tabel 4. 14 Pemberian Masukan	67
Tabel 4. 15 Rekapitulasi 3 Indikator Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pedoman Kuisisioner	80
Lampiran 1. 2 Foto Keadaan Koperasi.....	82
Lampiran 1. 3 Foto Kartu Tani.....	83
Lampiran 1. 4 Neraca Gabungan.....	84