

ANALISIS PERAN PENGURUS DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Development pada Unit Usaha Toko Koperasi Serba Usaha
Budidaya Kota Bandung Provinsi Jawa Barat)

Disusun oleh:

HERIYAH

C1190311

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Peran Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi
Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Development pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya
Kota Bandung Jawa Barat)

Nama : Heriyah

NRP : C1190311

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Heriyah dilahirkan pada tanggal 01 Agustus 2000 di Bekasi, Jawa Barat sebagai anak kesepuluh dari sebelas bersaudara pasangan Bapak Masduki dan Ibu Tariyah. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu sebagai berikut :

1. SDN Pantai Bahagia 02, Kabupaten Bekasi (Tahun 2007-2013)
2. MTS Nurul Ihsan, Kabupaten Bekasi (Tahun 2013-2016)
3. SMK Yabujah Segeran, Kabupaten Indramayu (Tahun 2016-2019)

Pada tahun 2019, penulis tercatat sebagai mahasiswi di Universitas Koperasi Indonesia (Ikopin University), Program Studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu sebagai berikut :

1. Anggota UKM Resimen Mahasiswa (Tahun 2020-2023)
2. Duta Kemanusiaan (Tahun 2022)

ABSTRACT

Heriyah 2023, Analysis of the Role of Management in Efforts to Increase Member Participation as Customers, a case study of development in the shop business unit of the Cultivation Multipurpose Cooperative which is located at JL. Rajamantri II/9 Buah Batu Bandung City, West Java, supervised by Hj.Yuanita Indriani

KSU Budidaya is an all-business cooperative that has 204 members. The business run by KSU Budidaya is a savings and loan business unit and a shop business unit. KSU Budidaya is also managed by three administrators, three supervisors and seven employees including two employees in the savings and loan business unit and five employees in the shop business unit.

The purpose of this study was to determine the description of the role of the management and to determine the description of member participation as customers in the shop business unit. The research method used in this research is a qualitative case study method which is included in descriptive research. The results of this study are described in interview guidelines, observations and literature studies where interviews are directly to administrators and members. The data analysis used is data reduction, data presentation, conclusion drawing and verification.

The results showed that in the KSU Budidaya shop business unit has been running as it should. However, in increasing the participation of members as customers in the KSU Budidaya shop business unit, there needs to be improvements in the service of the shop business unit to make it look attractive to members. The role of the management in carrying out their duties well, but the efforts that must be made by the management in increasing the participation of members as customers need cooperative education to members that must be done to increase awareness and understanding of members of their roles and functions and the availability of goods must be fulfilled according to the needs of members so that members want to participate in making purchase transactions at the KSU Budidaya shop business unit.

Keywords: Management Role, Member Participation and Member as Customer

ABSTRAK

Heriyah 2023, Analisis Peran Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus development pada unit usaha toko Koperasi Serba Usaha Budidaya yang beralamat di JL. Rajamantri II/9 Buah Batu Kota Bandung, Jawa Barat yang dibimbing oleh **Hj.Yuanita Indriani**

KSU Budidaya merupakan koperasi serba usaha yang memiliki anggota sebanyak 204 orang. Usaha yang dijalankan KSU Budidaya adalah unit usaha simpan pinjam dan unit usaha toko. KSU Budidaya ini juga dikelola oleh tiga pengurus, tiga pengawas dan tujuh karyawan diantaranya dua karyawan di unit usaha simpan pinjam dan lima karyawan di unit usaha toko.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran peran pengurus dan mengetahui gambaran partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha toko. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus secara kualitatif yang termasuk dalam penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini digambarkan dalam pedoman wawancara, observasi dan studi pustaka yang dimana wawancara itu langsung kepada pengurus dan anggota. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di unit usaha toko KSU Budidaya telah berjalan sebagaimana mestinya. Akan tetapi dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit usaha toko KSU Budidaya, perlu adanya perbaikan di pelayanan unit usaha toko agar terlihat menarik dimata anggota. Peran pengurus dalam menjalankan tugasnya dengan baik namun upaya yang harus dilakukan pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan perlu adanya pendidikan perkoperasian kepada anggota yang harus dilakukan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman anggota terhadap peran dan fungsinya serta ketersediaan barang harus terpenuhi sesuai dengan kebutuhan anggota agar anggota mau berpartisipasi dalam melakukan transaksi pembelian di unit usaha toko KSU Budidaya.

Kata Kunci : Peran Pengurus, Partisipasi Anggota dan Anggota Sebagai Pelanggan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirobil 'alamin puji syukur atas kehadiran Allah SWT, saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) saya yang berjudul **“Analisis Peran Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** dengan baik. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan S1 untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Program Studi Manajemen, Universitas Koperasi Indonesia.

Selama proses penyelesaian skripsi ini saya tidak lupa untuk selalu memanjatkan do'a agar diberikan kemudahan dan kelancaran dalam proses penelitian hingga penulisan skripsi ini, dalam proses penelitian ini tidak sedikit hambatan yang peneliti temui baik suka maupun duka yang dialami akan saya jadikan sebagai pelajaran dalam sisi manajemen waktu.

Dalam penulisan skripsi ini peneliti juga merasa sangat terbantu atas do'a,saran,nasihat dan serta bantuan dari beberapa pihak terkait dalam penyelesaian skripsi ini. Maka dari itu pada kesempatan kali ini saya sebagai penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Yang terhormat Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku pembimbing yang telah membimbing saya dan berperan penting dalam penelitian skripsi

saya dengan meluangkan banyak waktu dan memberikan dukungan arahan serta tenaga dalam membimbing penulisan skripsi saya.

2. Yang terhormat Bapak Drs. H. Dindin Burhanudin, M.Sc selaku penguji koperasi yang telah memberikan banyak masukan dan saran yang sangat informatif dan objektif dalam penelitian ini.
3. Yang terhormat Bapak Dr. Sir Kalifatullah Ermaya, ST., SM., MM selaku penguji konsentrasi yang telah memberikan banyak masukan dan saran yang sangat bermanfaat dalam proses skripsi saya.
4. Yang terhormat Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph. D selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia
5. Yang terhormat Ibu Dr. Ami Purnamawati. M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen
6. Yang terhormat Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
7. Yang terhormat Bapak/Ibu seluruh Civitas Akademik Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu, motivasi yang sangat bermanfaat serta dukungan selama perkuliahan.
8. Yang terhormat seluruh jajaran pengurus, pengawas, karyawan serta anggota Koperasi Serba Usaha Budidaya Kota Bandung, Jawa Barat yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan selama penulisan skripsi ini.
9. Yang tercinta dan tersayang keluarga besar saya terutama kepada Ibu saya yang bernama Tariyah dan Ayah saya yang sudah tiada yang bernama

Masduki yang selalu memberikan do'a setiap waktu, nasihat, support, materi dan kasih sayang yang tiada hentinya. Dan kakak-kakak dan adik saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi kepada saya.

10. Sahabat seperjuangan Manajemen 2019 : Amirah Surayah, Wina Wulandari, Erina, Aldila, Yani Mulyani, Sintia, Anggi, Irma, Nisaul Ma'wa, Agista Febriyani, Elis, Miranda, Yulince Tipagau, Riyanti, Nabila, Salma dan Tita Mirdayanti.
11. Sahabat satu bimbingan yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi dan saling memberikan motivasi selama proses penulisan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam kelancaran proses penyelesaian skripsi saya.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Aspek Teoritis.....	14
1.4.2 Kegunaan Aspek Praktis	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	15
2.1 Pendekatan Masalah	15
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	15
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	24
2.1.3 Pendekatan Pengurus	31
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	34

2.2	Metode Penelitian	40
2.2.1	Metode Penelitian yang digunakan	40
2.2.2	Data yang diperlukan	41
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya	42
2.2.4	Teknik Penetapan Informan	43
2.2.5	Analisis Data	44
2.2.6	Tempat Penelitian	46
2.2.7	Jadwal Penelitian	46
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		48
3.1	Keadaan Umum Tempat Penelitian Koperasi Serba Usaha	
	Budidaya	48
3.1.1	Sejarah Terbentuknya KSU Budidaya	48
3.1.2	Struktur Organisasi	50
3.2	Keanggotaan KSU Budidaya	56
3.3	Kegiatan Usaha dan Permodalan.....	59
3.3.1	Kegiatan Usaha	59
3.3.2	Keadaan Permodalan KSU Budidaya.....	61
3.3.3	Keadaan Keuangan KSU Budidaya.....	63
3.4	Instansi Terkait.....	68
3.5	Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi.....	69
3.5.1	Keadaan Fisik dan Geografik	69
3.4.3	Keadaan Ekonomi Wilayah Kerja	69
3.6	Implementasi Jatidiri Koperasi Pada KSU Budidaya	70
3.6.1	Implementasi Definisi Koperasi Pada KSU Budidaya	70
3.6.2	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KSU	

Budidaya	71
3.4.4 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KSU Budidaya	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	78
4.1 Identitas Informan	78
4.2 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	80
4.3 Peran Pengurus Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	86
4.4 Upaya Apa Saja Yang Harus Dilakukan Pengurus Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	95
5.1 Simpulan	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Partisipasi Anggota Pembelian pada Unit Usaha Toko KSU Budidaya.....	4
Tabel 1. 2	Data Simpanan Pokok, Simpanan Wajib dan Simpanan Sukarela.....	7
Tabel 1. 3	Perkembangan Volume Penjualan Unit Usaha Toko KSU Budidaya	8
Tabel 3. 1	Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam KSU Budidaya	60
Tabel 3. 2	Pendapatan Unit Usaha Toko KSU Budidaya.....	61
Tabel 3. 3	Kondisi Permodalan KSU Budidaya.....	62
Tabel 3. 4	Perkembangan Likuiditas KSU Budidaya.....	63
Tabel 3. 5	Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi.....	63
Tabel 3. 6	Perkembangan Solvabilitas KSU Budidaya.....	65
Tabel 3. 7	Pedoman Penilai Solvabilitas.....	65
Tabel 3. 8	Perkembangan Rentabilitas Ekonomi KSU Budidaya.....	66
Tabel 3. 9	Pedoman Penilaian Rentabilitas Ekonomi.....	66
Tabel 3. 8	Perkembangan Rentabilitas Modal Sendiri KSU Budidaya...	68
Tabel 3. 10	Pedoman Penilaian Rentabilitas Modal Sendiri.....	68
Tabel 3. 11	Implementasi Definisi KSU Budidaya.....	70
Tabel 3. 12	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pada KSU Budidaya	71
Tabel 3. 13	Implementasi Nilai-nilai Koperasi Pada KSU Budidaya...	75
Tabel 4. 1	Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin, Jabatan, Usia, Lama Menjadi Anggota dan Frekuensi Belanja Perbulan di Unit Usaha Toko KSU Budidaya	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesesuaian Partisipasi Anggota	38
Gambar 2.3 Komponen Analisis Data.....	45
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSU Budidaya.....	50
Gambar 4.1 Layanan Unit Usaha Toko KSU Budidaya.	82
Gambar 4.2 Pemanfaatan Layanan Unit Toko KSU Budidaya.....	86
Gambar 4.3 Program Kerja Pengurus.....	88
Gambar 4.4 Program Kerja yang Sudah Dijalankan Pengurus	89
Gambar 4.6 Upaya Pengurus.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : 1 Pedoman Wawancara	100
Lampiran : 2 Hasil Wawancara	104
Lampiran : 3 Dokumentasi	125