

MODERNISASI PELAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik
Indonesia Hanukarya, Kota. Bandung, Jawa Barat)

Disusun Oleh:

Masrukhin

C1190271

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen pembimbing:

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Siti Maryam, SE., M.Si



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Modernisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan
Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi
Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, Kota. Bandung, Jawa
Barat)

Nama : Masrukhin
NIM : C1190271
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Sarjana Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

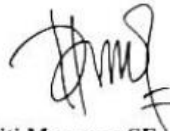
Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing I



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Pembimbing II



Siti Marvam, SE., M.Si

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Masrukhin, dilahirkan di Kebumen Jawa Tengah pada tanggal 21 April 2001, sebagai anak kesatu dari dua bersaudara dari keluarga Bapak Fuad Sutrisno dan Ibu Rochijah. Yang saat ini menetap di dusun Ciparuang, Desa Mangunarga, Kecamatan Cimanggung, Kabupaten Sumedang.

Adapun riwayat pendidikan yang ditempuh sebagai berikut:

1. Tahun 2007 menyelesaikan pendidikan di TK Al-Muawanah, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat
2. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan di SDN Margamulya, Kecamatan Cimanggung, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat
3. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan di SMPN 2 Jatinangor, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat
4. Tahun 2019 menyelesaikan pendidikan di MAN 3 Ciamis, Kecamatan Cijeungjing, Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat.

Pada tahun 2019 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di IKOPIN, namun pada tahun 2022 berganti nama menjadi IKOPIN Universty di Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Selama masa perkuliahan peneliti aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu sebagai KOMDIS LDKM 2022.

ABSTRACT

Masrukhin, 2023. *Modernization of Cooperative Services in an Effort to Increase Member Participation as Customers. (Case Study Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, Kota Bandung, Jawa Barat). Under the guidance of Heri Nugraha and Siti Maryam.*

Service modernization has positive benefits for the Public Service Business Unit at KPRI Hanukarya by utilizing the latest technology, store units can provide better service to customers, for example with payment services via digital payments, or mobile applications for online purchases so as to increase customer shopping convenience. Member participation has positive benefits for the success of the cooperative, this is due to the position of the members as owners as well as customers of the cooperative. as cooperative owners, members must strive to support organizational management in cooperative capital.

Modernization is a process of changing from something that has not yet been developed to a more advanced one. Modernization of cooperative services must focus on improving services to members, this includes providing more comprehensive and innovative services, such as faster online services and better accessibility through digital platforms. Member participation is the involvement of members in organizations and cooperatives, both in their position as owners and as customers.

This research is a survey research, the approach uses the case study method, with descriptive quantitative analysis of each indicator. Obtaining data through observation, interviews, questionnaires, library research and documentation.

Based on the results of the research, it can be seen that member participation in the volume of customer utilization in cooperatives from 2018 to 2022 has continued to decrease and the frequency of customer utilization for the Public Service Business Unit is very good because members always shop at the shop unit during work breaks besides that around 200 members who visited the Public Service Business Unit in one day visited the Public Service Business Unit. The modernization of cooperative services carried out in the KPRI Hanukarya Public Service Business Unit gets a score of "958" in the "Good" category. Efforts must be made to increase member participation as customers through modernizing cooperative services in the KPRI Hanukarya Public Service Business Unit to strive for KPRI Hanukarya to improve stock checking and provide more varied goods so that members always take advantage of the services provided by the cooperative.

Keywords: Modernization, Service, Participation

ABSTRAK

Masrukhin, 2023. Modernisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. (Studi Kasus Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, Kota. Bandung, Jawa Barat). Di bawah bimbingan Heri Nugraha dan Siti Maryam.

Modernisasi pelayanan memiliki manfaat positif bagi Unit Usaha Pelayanan Umum di KPRI Hanukarya dengan memanfaatkan teknologi terkini, unit toko dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan yang lebih baik, misalnya dengan layanan pembayaran melalui pembayaran digital, atau aplikasi seluler untuk pembelian online sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan berbelanja. Partisipasi anggota memiliki manfaat positif bagi keberhasilan koperasi hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota yang sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi. sebagai pemilik koperasi, anggota harus berupaya mendukung manajemen organisasi dalam permodalan koperasi.

Modernisasi merupakan proses pergantian dari sesuatu perihal yang belum maju berubah ke arah yang lebih maju. Modernisasi pelayanan koperasi harus fokus pada peningkatan pelayanan kepada anggota, ini mencakup penyediaan layanan yang lebih komprehensif dan inovatif, seperti layanan online yang lebih cepat dan aksesibilitas yang lebih baik melalui platform digital. Partisipasi Anggota merupakan keterlibatan anggota di dalam organisasi dan koperasi, baik dalam kedudukannya sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian survey, pendekatan menggunakan metode studi kasus (*case study*), dengan dianalisis deskriptif secara kuantitatif setiap indikator. Perolehan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa partisipasi anggota terhadap volume pemanfaatan pelanggan di koperasi dari tahun 2019 sampai 2022 terus terjadi penurunan dan Frekuensi pemanfaatan pelanggan kepada Unit Usaha Pelayanan Umum sangat baik karena anggota selalu berbelanja ke unit toko di sela-sela waktu jam istirahat kerja selain itu yang berkunjung ke Unit Usaha Pelayanan Umum dalam sehari itu berkisar 200 anggota yang berkunjung ke Unit Usaha pelayanan Umum. Modernisasi pelayanan koperasi yang dilakukan di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya mendapatkan skor “958” masuk kedalam kategori “Baik”. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui modernisasi pelayanan koperasi di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya untuk mengupayakan agar KPRI Hanukarya lebih meningkatkan pengecekan stok barang dan menyediakan barang yang lebih variatif agar anggota selalu memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

Kata Kunci : Modernisasi, Pelayanan, Partisipasi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya. Karena keridhoan-Nya akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Modernisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” Pada Unit Usaha Pelayanan Umum Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya, Kota. Bandung, Jawa Barat Di bawah bimbingan Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si dan Ibu Siti Maryam, SE., M.Si

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada konsentrasi Manajemen Bisnis Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University). dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku dosen pembimbing 1 (satu) yang telah berkenan meluangkan waktu, membimbing, memberikan arahan dan memotivasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Siti Maryam, SE., MSi selaku dosen pembimbing 2 (dua) yang telah berkenan meluangkan waktu, membimbing, memberikan arahan dan memotivasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan pengarahan dan pengetahuan tentang koperasi serta saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Evan Firdaus, SE., MM selaku dosen penelaah konsentrasi Manajemen Bisnis yang telah memberikan arahan, saran dan nasihat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen.
7. Bapak Dr. Sugiyanto Ikhsan, S.Pd, MM selaku dosen wali yang telah memberikan nasihat serta motivasi selama perkuliahan.
8. Semua dosen, staff dan karyawan Universitas Koperasi Indonesia.
9. Orang tua tercinta Bapak Fuad Sutrisno dan Ibu rochijah yang telah mencurahkan segala ridho, do'a restu dan kasih sayang yang tidak akan bisa terbalaskan serta pegorbanan, motivasi, dukungan yang tidak terhingga bagi peneliti.
10. Saudara peneliti Kholik Maulana yang telah memberikan semangat, motivasi, kasih sayang serta do'a restu yang tidak terhingga bagi peneliti.
11. Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI Hanukarya yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian, khususnya ibu endang mulyani beserta Pengurus, karyawan dan anggota KPRI Hanukarya yang telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada peneliti.

12. Teman-teman seperjuangan tercinta Rosalinda Utami, Zidni Retno, Iis Rismawati, Oktapiyani, Ajeng Tiara, Sandi Kurniawan, Ivan Fadhlani, Fadillah Nur, Fadillah Lutfi, Ahmad Nur Hadi, Rifky Maulana, Akmal Rochdiana Dan Arip Solihin yang banyak berkontribusi dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan berbagai cerita suka, duka, cinta dan kasih sayang selama perkuliahan di Universitas Koperasi Indonesia.
13. Teman-teman kelas Manajemen F 2019 yang telah memberikan cerita dan pengalaman selama masa perkuliahan di Universitas Koperasi Indonesia.
14. Teman-teman kelas Manajemen Bisnis B 2019 yang telah memberikan cerita berkesan selama penghujung semester akhir.
15. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas do'a dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengalaman beserta referensi. Oleh karena itu peneliti menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Agustus 2023

Masrukhin

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
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 Aspek Teoritis.....	14
1.4.2 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 Bisnis	28

2.1.3 Pendekatan Modernisasi Pelayanan.....	32
2.1.4 Pendekatan partisipasi anggota.....	36
2.2 Metode Penelitian.....	39
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	39
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	41
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	43
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
2.2.5 Analisis Data.....	45
2.2.6 Tempat Penelitian	50
2.2.7 Jadwal Penelitian	50
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	51
3.1 Keadaan Umum Organisasi KPRI Hanukarya	51
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KPRI Hanukarya.....	51
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi KPRI Hanukarya	53
3.2 Keanggotaan Koperasi KPRI Hanukarya	66
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi KPRI Hanukarya.....	67
3.3.1 Kegiatan Usaha KPRI Hanukarya	68
3.3.2 Permodalan Koperasi KPRI Hanukarya	72
3.3.3 Rasio Keuangan KPRI Hanukarya.....	74
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi KPRI Hanukarya	78
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Pada KPRI Hanukarya	78
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KPRI Hanukarya	81
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KPRI Hanukarya	82
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	90

4.1 Identitas Responden	90
4.2 Partisipasi Anggota Terhadap Pelayanan Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya	91
4.2.1 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	92
4.3 Modernisasi Pelayanan Yang Dilakukan Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya	94
4.3.1 Bukti langsung (<i>Tangible</i>)	95
4.3.2 Kehandalan (<i>Reliabilty</i>)	96
4.3.3 Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	98
4.3.4 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	99
4.3.5 Empati (<i>Emphaty</i>)	101
4.4 Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Modernisasi Pelayanan Koperasi di Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya.....	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Simpulan.....	108
5.2 Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Pemanfaatan Anggota Pada Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya Pada Tahun 2018-2022	7
Tabel 1.2 Realisasi SHU Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya Tahun 2018-2022	8
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 2.2 Kriteria Mengenai Tanggapan Anggota Terhadap Modernisasi Pelayanan Koperasi	46
Tabel 2.3 Hasil penilaian responden untuk indikator variabel modernisasi pelayanan koperasi di KPRI Hanukarya.....	48
Tabel 2.4 Rekapitulasi hasil Tanggapan Responden Untuk Seluruh Indikator Modernisasi Pelayanan Koperasi.....	49
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya Periode 2018-2022	67
Tabel 3.2 Nilai Pemanfaatan Anggota Unit Usaha Pelayanan Umum (UUPU/Toko) Periode 2018-2022.....	69
Tabel 3.3 Realisasi SHU Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya Tahun 2018-2022	70
Tabel 3.4 Kondisi Pendapatan Unit Usaha Pelayanan Umum KPRI Hanukarya 2018-2022.....	71
Tabel 3.5 Ketentuan Pembayaran Simpanan Pokok Dan Simpanan Wajib.....	72
Tabel 3.6 Permodalan Pegawai Republik Indonesia Hanukarya (KPRI) Hanukarya periode 2018-2022	74
Tabel 3.7 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya	75
Tabel 3.8 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya	76

Tabel 3.9 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hanukarya	77
Tabel 3.10 Implementasi Definisi Koperasi.....	79
Tabel 3.11 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	81
Tabel 3.12 Implementasi Prinsip-Pinsip Koperasi.....	87
Tabel 4.1 Kriteria Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	90
Tabel 4.2 Kriteria Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	91
Tabel 4.3 Volume Pemanfaatan Anggota Terhadap Barang Yang Dijual Pada Unit Usaha Pelayanan Umum.....	93
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Fasilitas Yang Diberikan Kepada Anggota dalam Berbelanja	96
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Informasi Jasa Dalam Bentuk Media Sosial.....	97
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pelayanan Cepat dan Terpercaya Pada Unit Usaha Pelayanan Umum.....	98
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Respon Karyawan Dalam Melayani Anggota	99
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kerusakan Barang Yang Dibeli Melalui Media Sosial (<i>WhatsApp</i>).....	100
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Varian Barang Produk Yang Ditawarkan.....	102
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Harga Produk Yang Ditawarkan Kepada Unit Usaha Pelayanan Di KPRI Hanukarya.....	103
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Metode Pembayaran Yang diberikan Koperasi Melalui <i>QR Code dan M-Banking</i>	104
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Anggota Merasa Puas Atas Kebutuhan Yang Diinginkan Di Unit Usaha Pelayanan Umum	105
Tabel 4.13 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Modernisasi Pelayanan	105

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 kondisi jumlah anggota.....	6
Grafik 1.2 kondisi pendapatan pada unit usaha pelayanan umum	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPRI Hanukarya	54
Gambar 3. 2 Pengurus KPRI Hanukarya	57
Gambar 3. 3 Karyawan Pada Unit Usaha Pelayanan Umum	65
Gambar 3. 4 Rapat Anggota Tahunan KPRI Hanukarya	83
Gambar 3. 5 Sertifikat Pendidikan Perkoperasian di KPRI Hanukarya.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi KPRI Hanukarya yang disarankan	113
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	114
Lampiran 3 Kuesioner.....	115
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	118
Lampiran 5 Dokumentasi.....	119