

ANALISIS PENGADAAN BARANG DAGANG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam
“Amanah” Jl. Soekarno Hatta Bandung)

Disusun Oleh:

AGISTA PEBRIANI

C1190209

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengadaan Barang Dagang Dalam
Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota
(Studi Kasus Pada Unit Toko Koperasi Keluarga
Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” Jl.
Soekarno Hatta Bandung)

Nama : Agista Pebriani

NRP : C1190209

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc Agrivinie Rainy Firohmatillah, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen

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

Dr. Ami Purnamawati., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Agista Pebriani, lahir di Majalengka pada tanggal 6 Februari 2000. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara yang terlahir dari pasangan Bapak Dede Kuswandi dan Ibu Yeti Suhaeti.

Adapun riwayat pendidikan yang ditempuh adalah sebagai berikut:

1. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan dari SD Negeri 1 Rajagaluh
2. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan dari SMP Negeri 1 Rajagaluh
3. Tahun 2018 menyelesaikan pendidikan dari SMA Negeri 2 Majalengka

Tahun 2019 tercatat sebagai mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia. Selama masa perkuliahan, penulis sempat aktif di salah satu unit kegiatan mahasiswa yaitu Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN sebelum akhirnya mengundurkan diri pada 2020 dikarenakan satu dan lain hal.

ABSTRACT

Agista Pebriani. 2023, Analysis Of Merchandising In An Effort To Increase Member Services, Case study of the store business unit at the KKB “Amanah”, under the guidance of H. Wawan Lulus Setiawan And Agrivinie Rainy Firohmatillah.

Koperasi Keluarga Besar RS Al Islam “Amanah” is a primary cooperative whose members are all the employees who work under the West Java RSI KSWI Foundation. There are three business units namely The Savings And Loans Unit, The Mart Unit, And The Canteen And Catering Unit. However in running its business the cooperative experienced several problems, such as decreasing member satisfaction in terms of service in unit mart.

The purpose of this research is to find out how the merchandising mechanism at the mart unit, how the members asses on merchandising at the mart unit, how members asses on services at the mart unit, and what efforts that mart unit can use to increase services to the members. The method used is a case study method with descriptive data analysis.

The results of this research shows the merchandising received a final score of 2,311 with the criteria “not good”, it can be seen that merchandising at KKB “Amanah” mart unit has not been able to fulfill member’s wants and needs. There are five assessments of service indicators that are still in a "not good" score. Then the effort for increasing services are completing the merchandise, solve the problem of accuracy of stock items, improve the employees’s skill, and improve the elements of services in the KKB “Amanah” mart unit.

Keyword: Merchandising, Mart Services, Effort To Increase Services.

ABSTRAK

Agista Pebriani. 2023, Analisis Pengadaan Barang Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota, Studi kasus Unit Toko Pada Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”, dibawah bimbingan H. Wawan Lulus Setiawan Dan Agrivinie Rainy Firohmatillah.

Koperasi Keluarga Besar rumah Sakit Al Islam “Amanah” merupakan Koperasi Primer yang beranggotakan seluruh karyawan yang bekerja dibawah Yayasan RSI KSWI Jawa Barat. Terdapat tiga unit usaha yaitu Unit Simpan Pinjam, Unit Toko, dan Unit Kantin dan Catering, Namun dalam menjalankan usahanya koperasi mengalami beberapa persoalan seperti menurunnya tingkat kepuasan anggota dari segi pelayanan di Unit Toko.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana mekanisme pengadaan barang dagang di Unit Toko, bagaimana pengadaan barang dagang di Unit Toko, bagaimana pelayanan di Unit Toko, serta apa saja upaya yang dapat meningkatkan pelayanan di unit toko. Metode yang digunakan adalah metode studi kasus dengan analisis data yang dilakukan secara deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengadaan barang dagang memperoleh skor akhir sebesar 2.311 dengan kriteria “kurang baik” sehingga dapat diketahui bahwa unit toko KKB “Amanah” belum dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota, kemudian ada lima penilaian indikator pelayanan yang masih diberikan nilai “kurang baik”. Maka upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan melengkapi barang dagang yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anggota, mengatasi masalah ketepatan stok barang, meningkatkan kecakapan karyawan melalui beberapa macam pelatihan, dan memperbaiki unsur-unsur penunjang pelayanan unit toko KKB “Amanah”.

Kata kunci: Pengadaan Barang Dagang, Pelayananan Toko, Upaya Meningkatkan Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya. Karena dengan keridhoan-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengadaan Barang Dagang Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota” pada Unit Toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah” Jl. Soekarno Hatta Bandung.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, semangat yang telah diberikan, waktu yang telah diluangkan, serta dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini perkenankan lah penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc selaku dosen pembimbing satu yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

2. Ibu Agrivinie Rainy Firohmatillah, SE., M.Si selaku dosen pembimbing dua yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si selaku Dosen Penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Agus Pakpahan., MS selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
7. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Sc selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
8. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Koperasi Indonesia.
9. Seluruh pengurus beserta karyawan Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”.
10. Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian ini, khususnya ibu Hagia dan Pak Rohendi yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan informasi kepada peneliti.

11. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian serta kasih sayang dan do'a restu.

12. Teman-teman senasib seperjuangan.

13. Teman-teman satu bimbingan yang telah berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi.

14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam persiapan hingga selesainya skripsi terimakasih atas dukungan dan bantuannya.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan saudara-saudara semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jatinangor, Agustus 2023

Agista Pebriani

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1. Maksud Penelitian	11
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1. Kegunaan Teoretis.....	12
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	13

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN..... 14

2.1. Pendekatan Masalah..... 14

2.1.1. Pendekatan Perkoperasian..... 14

2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis..... 25

2.1.3. Pendekatan Pelayanan 25

2.1.4. Pendekatan Pengadaan Barang Dagang 31

2.1.5. Pendekatan Produk..... 33

2.2. Metode Penelitian..... 34

2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan 34

2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)..... 39

2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya..... 43

2.2.4. Teknik Pengumpulan Data 44

2.2.5. Analisis Data 46

2.2.6. Tempat/Lokasi Penelitian..... 56

2.2.7. Jadwal Penelitian..... 57

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN 58

3.1. Keadaan Umum Organisasi Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit

Al Islam “Amanah” 58

3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	58
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	61
3.2. Keanggotaan Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	72
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	75
3.3.1. Kegiatan Usaha Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	75
3.3.2. Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	81
3.4. Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	89
3.4.1. Keadaan Fisik dan Geografis Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	89
3.4.2. Karakteristik Wilayah Jangkauan.....	89
3.5. Implementasi Jati Diri Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	90
3.6. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	92

3.7. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit	
Al Islam “Amanah”	93
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	96
4.1. Identitas Responden dan Informan.....	96
4.1.1 Profil Responden	96
4.1.2. Profil Informan.....	98
4.2. Mekanisme Pengadaan Barang Dagang di Unit Toko Koperasi	
Keluarga Besar “Amanah”.	99
4.3. Penilaian Anggota Terhadap Pengadaan Barang Dagang Di Unit	
Toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah”	105
4.4. Penilaian Anggota Terhadap Pelayanan di Unit Toko Koperasi	
Keluarga Besar “Amanah”.	122
4.5. Upaya–Upaya yang Dapat Dilakukan oleh Unit Toko KKB	
“Amanah” untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota.	140
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	143
5.1. Simpulan	143
5.2. Saran-saran	145
 DAFTAR PUSTAKA.....	147

LAMPIRAN.....	150
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Jumlah Anggota Yang Aktif Bertransaksi Di Unit Toko KKB “Amanah”	4
Tabel 1.2. Transaksi Anggota Koperasi Unit Toko KKB “Amanah” Periode 2018-2022.....	5
Tabel 2.1. Operasional Variabel.....	41
Tabel 2.2. Kriteria Pennilaian Terhadap Unsur Pengadaan Barang pada Unit Toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah”	47
Tabel 2.3. Kelas Interval Setiap Indikator pada Unsur Pengadaan barang pada Unit Toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah”	49
Tabel 2.4. Rekapitulasi Pelaksanaan Indikator Pengadaan Barang Dagang pada Unit Toko KKB “Amanah”.....	50
Tabel 2.5. Rancangan Analisis Jawaban Responden untuk setiap Indikator Pengadaan Barang Dagang pada Unit Toko KKB “Amanah”	51
Tabel 2.6. Kriteria Pennilaian Terhadap Unsur Pelayanan pada Unit Toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah”.....	52
Tabel 2.7. Kelas Interval Setiap Indikator pada Unsur Pelayanan pada Unit Toko Koperasi Keluarga Besar “Amanah”	54
Tabel 2.8. Rekapitulasi Pelaksanaan Indikator Pelayanan pada Unit Toko KKB “Amanah”	55
Tabel 2.9. Rancangan Analisis Jawaban Responden untuk setiap Indikator Pelayanan pada Unit Toko KKB “Amanah”.....	56
Tabel 3.1. Legalitas Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	59

Tabel 3.2. Pembiayaan/Penyaluran Pinjaman Kepada Anggota.....	77
Tabel 3.3. Perkembangan Pendapatan Unit Toko KKB “Amanah” Tahun 2018-2022.....	79
Tabel 3.4. Pendapatan Unit Kantin Dan Catering Tahun 2020-2022	80
Tabel 3.5. Perkembangan Permodalan Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” Tahun 2018-2022	82
Tabel 3.6. Penilai Kinerja Keuangan Koperasi Berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi Dan UMKM Republik Indonesia Nomor 06/Per/M.KUKM/V/2006	83
Tabel 3.7. Rasio Likuiditas Koperasi Keluarga Besar Al Islam “Amanah” Tahun 2018-2022	85
Tabel 3.8. Rasio Solvabilitas Koperasi Keluarga Besar Al Islam “Amanah” Tahun 2018-2022	86
Tabel 3.9. Rasio Rentabilitas Koperasi Keluarga Besar Al Islam “Amanah” Tahun 2018-2022	88
Tabel 3.10. Penilaian Implementasi Jatidiri Koperasi	91
Tabel 3.11. Penilaian Nilai-Nilai Koperasi	92
Tabel 3.12 Penilaian Prinsip-Prinsip Koperasi	94
Tabel 4.1 Identitas Informan Koperasi Keluarga Besar “Amanah”.....	99
Tabel 4.2 Penilaian Anggota Mengenai Ketepatan Barang Yang Ditawarkan Unit Toko KKB “Amanah”.....	105
Tabel 4.3. Penilaian Anggota Mengenai Ketepatan Waktu Promosi Barang Dagang Unit Toko KKB “Amanah”	107

Tabel 4.4. Penilaian Anggota Mengenai Ketepatan Ketersediaan Stok Barang	
Dagang Unit Toko KKB “Amanah”	109
Tabel 4.5. Penilaian Anggota Mengenai Kenyamanan Tempat Berbelanja di	
Unit Toko KKB “Amanah”	110
Tabel 4.6. Penilaian Anggota Mengenai Lokasi Unit Toko KKB “Amanah”	112
Tabel 4.7. Penilaian Anggota Mengenai Harga Barang Dagang di Unit Toko	
KKB “Amanah”	113
Tabel 4.8. Penilaian Anggota Mengenai Kualitas Barang Dagang di Unit	
Toko KKB “Amanah”	115
Tabel 4.9. Penilaian Anggota Mengenai Kuantitas Barang Dagang di Unit	
Toko KKB “Amanah”	116
Tabel 4.10. Penilaian Anggota Mengenai ketepatan Cara Penjualan Barang	
Dagang di Unit Toko KKB “Amanah”	118
Tabel 4.11. Penilaian Anggota Mengenai ketepatan Cara Penjualan Barang	
Dagang di Unit Toko KKB “Amanah”	119
Tabel 4.12. Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pengadaan Barang	
Dagang Di Unit Toko KKB “Amanah”	120
Tabel 4.13. Penilaian Anggota Mengenai Keandalan Pelayanan di Unit Toko	
KKB “Amanah”	122
Tabel 4.14. Penilaian Anggota Mengenai Daya Tanggap Pelayanan di Unit	
Toko KKB “Amanah”	124
Tabel 4.15. Penilaian Anggota Mengenai Jaminan Konsumen Merasa Aman	
Dari Risiko Produk Di Unit Toko KKB “Amanah”	125

Tabel 4.16. Penilaian Anggota Mengenai Jaminan Tidak Memiliki Keraguan	
Membeli Produk/ Barang Di Unit Toko KKB “Amanah”	127
Tabel 4.17. Penilaian Anggota Mengenai Jaminan Pelayanan Karyawan Yang	
Bersikap Sopan Dan Ramah Tamah Di Unit Toko KKB	
“Amanah”	128
Tabel 4.18. Penilaian Anggota Mengenai Indikator Memberikan Informasi	
Secara Akurat Dan Jelas Di Unit Toko KKB “Amanah”	129
Tabel 4.19. Penilaian Anggota Mengenai Indikator Memahami Kebutuhan	
Konsumen Di Unit Toko KKB “Amanah”	131
Tabel 4.20. Penilaian Anggota Mengenai Indikator Memperlakukan	
Konsumen Secara Adil di Unit Toko KKB “Amanah”	132
Tabel 4.21. Penilaian Anggota Mengenai Indikator Menjaga Kebersihan	
Area Toko Di Unit Toko KKB “Amanah”	134
Tabel 4.22. Penilaian Anggota Mengenai Indikator Alat Penunjang	
Operasional Toko di Unit Toko KKB “Amanah”	136
Tabel 4.23. Penilaian Anggota Mengenai Etika Berpenampilan Karyawan Di	
Unit Toko KKB “Amanah”	137
Tabel 4.24. Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan	
Di Unit Toko KKB “Amanah”	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Koperasi Keluarga Besar RSAI “Amanah”	59
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	62
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Koperasi Keluarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah” yang disarankan	63
Gambar 3.4 Rapat anggota tahunan koperasi KB RSAI “Amanah”	68
Gambar 3.5 Grafik Pertumbuhan Jumlah Anggota Dalam 5 Tahun Koperasi Kelarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	73
Gambar 3.6 Grafik Keanggotaan Koperasi Kelarga Besar Rumah Sakit Al Islam “Amanah”	74
Gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	97
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	97
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Anggota Dalam Sebulan	98
Gambar 4.4 Promosi Harga Edisi Idul Fitri	108
Gambar 4.5 Denah Lokasi RS Al Islam.....	112

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Observasi	150
Lampiran 2: Pedoman Wawancara	152
Lampiran 3: Hasil Wawancara Dan Observasi	154
Lampiran 4: Kuisisioner Penelitian “Analisis Pengadaan Barang Dagang Dalam Meningkatkan Pelayan Terhadap Anggota”	167
Lampiran 5: Hasil rekapan kuisisioner penilaian anggota terhadap pengadaan barang di unit toko KKB “Amanah”	172
Lampiran 6: Hasil kuisisioner penilaian responden terhadap pengadaan barang dagang	173
Lampiran 7: Hasil rekapan kuisisioner penilaian anggota terhadap pelayanan di unit toko KKB “Amanah”	175
Lampiran 8: Hasil kuisisioner penilaian responden terhadap pelayanan di unit toko KKB “Amanah”	176
Lampiran 9: Data Kelebaran Dan Kedalaman Barang Dagang Di Unit Toko KKB “Amanah”	178
Lampiran 10: Dokumentasi Unit Toko KKB Amanah	183