

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

(Studi Kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia
RSUD Majalaya Kab.Bandung)

Disusun Oleh :

ANDI ARIEF

C1190175

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing

Ir . H. Dady Nurpadi , MP



PROGRAM STUDI SARJANA

MANAJEMEN FAKULTAS

EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI

INDONESIA 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kinerja Usaha Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Kab.Bandung)

Nama Mahasiswa : Andi Arif

NRP : C1190175

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing I

Ir. H. Dady Nurpadi, MP

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Andi Arif, Kelahiran Bandung, 18 juli 2000 Anak ke 1 dari 2 bersaudara di keluarga bapak Aep dan ibu Yulia Sunarya. Lokasi tempat tinggal penulis berada di Kp.Bakung Ds.Cigentur Kec.Paseh Kab.Bandung Jawa barat.

Adapun riwayat pendidikan peneliti adalah sebagai berikut :

1. SDN LOKASARI 1 (2007-2013)
2. SMP YADIKA 2 PASEH (2013-2016)
3. SMA PGRI CICALENGKA (2016-2019)

Pada tahun 2019 penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Manajemen dan pada tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia. Selama Perkuliahan Penulis mengikuti unit kegiatan Mahasiswa (UKM) yaitu Sanggar Seni 12 Juli Ikopin pada tahun 2019

ABSTRACT

Andi Arif, 2023. *Business Performance Analysis in an effort to increase Participation of members as customers Case Study at the Mulia Consumer Cooperative Trading Unit at Majalaya Hospital, Bandung Regency, West Java under the guidance of H. Dady Nurpadi*

Kopmen Mulya RSUD Majalaya Kab. Bandung is a cooperative that has three business units, namely the Savings and Loans Unit, the Trading Unit, and the Partner Unit. Kopmen Mulya RSUD Majalaya Kab. Bandung was founded on April 28 1999, with the initial name Majalaya Regional General Hospital Employees Cooperative, then legalized with legal entity No. 230/BH/518-KOP/V/1999, on 03 May 1999. Kopmen Mulia RSUD Majalaya has quite good business performance which is due to the participation of members as customers which is quite good too.

The method used in this study is the case study method which solves actual problems by searching for and collecting data and then systematically compiling it and then analyzing it and drawing a conclusion. The design of data analysis used in this study is to use a questionnaire with a scoring technique. The total number of members of the Mulia Consumer Cooperative at Majalaya Hospital is 565 people, 315 members who actively transact and then use the slovin formula, there are 31 samples taken.

The results of this study are that it is well known that the performance cooperative businesses Financially, it has been volatile during the previous 5 years ,the performance from a non-financial perspective is considered good enough not very good to increase member participation as customers, factors that cause members not to participate because of the diversity of products still incomplete and also the prices set are still cheap at other stores, and efforts to increase member participation as customers improve business performance again from good enough to even better to increase member participation as customers in the trading unit of the Mulia Consumer Cooperative at Majalaya Hospital.

Keywords: Business performance, Member Participation as costumers, cooperatives

ABSTRAK

Andi Arif, 2023. Analisis Kinerja Usaha dalam upaya meningkatkan Partisipasi anggota sebagai pelanggan Studi Kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Kab.Bandung ,Jawa Barat di bawah bimbingan H. Dady Nurpadi

Kopmen Mulya RSUD Majalaya Kab.Bandung merupakan koperasi yang memiliki tiga unit usaha yaitu Unit Simpan Pinjam, Unit Perdagangan, dan Unit Rekanan. Kopmen Mulya RSUD Majalaya Kab.Bandung didirikan pada tanggal 28 april 1999, dengan nama awal Koperasi Pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya, lalu disahkan dengan badan hukum No. 230/BH/518-KOP/V/1999, pada tanggal 03 Mei 1999. Kopmen Mulya RSUD Majalaya memiliki Kinerja Usaha yang cukup baik yang disebabkan oleh partisipasi anggota sebagai pelanggan yang cukup baik juga.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode studi kasus yang memecahkan masalah aktual dengan mencari dan mengumpulkan data lalu disusun secara sistematis kemudian dianalisis dan diambil suatu kesimpulan. Rancangan Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan mekanisme skoring. Jumlah anggota keseluruhan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya sebanyak 565 orang, 315 orang anggota yang aktif bertransaksi lalu menggunakan rumus slovin terdapat sampel yang diambil berjumlah 31 responden.

Hasil dari penelitian ini adalah diketahuinya tentang kinerja usaha koperasi dilihat dari perspektif keuangan masih mengalami fluktuatif dari 5 tahun terakhir, kinerja perspektif non keuangan dinilai masih cukup baik belum menjadi sangat baik untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan,faktor yang menyebabkan anggota tidak berpartisipasi karena keragaman produk masih kurang lengkap dan juga harga yang ditetapkan masih murah di toko lain,dan upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan perbaiki lagi kinerja usaha nya dari yang cukup baik menjadi lebih baik lagi untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

Kata kunci : Kinerja usaha , Partisipasi anggota sebagai pelangga,koperasi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Pertama-tama penulis panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat berusaha dan berhasil untuk bisa menyelesaikan skripsi ini. Ingatlah untuk selalu menyampaikan sholawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW kepada keluarga, para sahabat, dan kita sebagai umatnya. Alhamdulillah berkat izin dari Allah dan restu dari mamah dan papah akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“ANALISIS KINERJA USAHA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARSITIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**.(Studi Kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Kab.Bandung)

Peneliti sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti butuhkan. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Bapak, Ir H Dady Nurpadi, MP selaku dosen pembimbing yan telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memotivasi peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Ibu Dra. Hj.Rosti setiawati M.SI selaku dosen penguji koperasi yang telah membantu memberikan saran dan arahan kepada peneliti dalam menyusun penulisan skripsi ini. Yang terhormat, Bapak Drs Sukmahadi, M.SI, Ak selaku dosen penguji konsentrasi yang telah

membantu memberikan saran dan arahan kepada peneliti dalam menyusun penulisan skripsi ini.

3. Yang terhormat, Bapak Prof. Agus Pakpahan, Ph.D selaku rektor Universitas Koperasi Indonesia.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
6. Seluruh dosen Universitas koperasi indonesia yang telah membimbing saya.
7. Seluruh pengurus, pengawas, karyawan, dan anggota Koperasi Mulia RSUD Majalaya.
8. Kedua orang tua tercinta .
9. Anak-anak PKB yang telah memberi motivasi dan membantu serta berjuang bersama mengerjakan skripsi ini.
10. Fanny lestari yang selalu memberikan support.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Aspek Teoritis.....	9
1.4.2 Aspek Praktis	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	10
2.1 Pendekatan Masalah	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	10
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	24
2.1.3 Pendekatan Manajemen Koperasi.....	25
2.1.4 Pendekatan Kinerja Usaha.....	27
2.1.5 Pendekatan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	34
2.1.6 Kerangka Berpikir	39
2.1.7 Penelitian Terdahulu	40
2.2 Metode Penelitian.....	41

2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	41
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	41
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	45
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	46
2.2.5 Analisis Data.....	47
2.2.6 Tempat Penelitian	51
2.2.7 Jadwal Penelitian	51
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	52
3.1 Keadaan Umum Koperasi.....	52
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya..	52
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi.....	55
3.2 Keanggotaan Koperasi.....	67
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	69
3.3.1 Kegiatan Unit Usaha Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya ...	69
3.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi.....	73
3.4.1 Keadaan Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya...	73
3.4.2 Keadaan Keuangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	74
3.4.3 Sisa Hasil Usaha (SHU)	77
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	78
3.5.1 Implementasi Definisi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya..	78
3.5.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	79
3.5.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	87
4.1 Identitas Responden.....	87
4.2 Kinerja usaha Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dilihat dari perspektif Keuangan	88
4.3 Kinerja usaha Unit Perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dilihat dari perspektif kinerja non Keuangan	93

4.4	Faktor menyebabkan Anggota tidak Berpartisipasi di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	103
4.5	Upaya-upaya yang harus dilakukan Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui Kinerja usaha.....	105
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		107
5.1	Simpulan.....	107
5.2	Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....		110
LAMPIRAN		111