

**ANALISIS MINAT BELI ANGGOTA SECARA KREDIT PADA UNIT
NIAGA DAN KAITANNYA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN**

(Studi Kasus di Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung)

Disusun Oleh :

DANIS PUTRA

C1190104

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :

Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM SARJANA S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Minat Beli Anggota Secara
Kredit Pada Unit Niaga Dan
Kaitannya Dalam Meningkatkan
Pelayanan
(Studi Kasus Pada Unit Niaga
Koperasi Pegawai Pemerintah Kota
Bandung)

Nama Mahasiswa : Danis Putra
Nomor Pokok : C1190104
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

Drs. H. Iwan Mulyana

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE.,M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP

Danis Putra, lahir pada tanggal 01 Juli 2000 di kota Tasikmalaya, Jawa Barat yang merupakan anak dari Bapa Holid dan Ibu Epon yang merupakan anak kelima.

Adapun riwayat hidup Pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. Tahun 2013 menyelesaikan Pendidikan di SDN3 Cipaingeun
2. Tahun 2016 menyelesaikan Pendidikan di MTs Cipaingeun
3. Tahun 2019 menyelesaikan Pendidikan di SMK Mitra Batik Tasikmalaya

Dan selanjutnya peneliti kuliah di Universitas Koperasi Indonesia yang berada di Kab. Sumedang, adapun beberapa kegiatan yang diikuti oleh peneliti selama kuliah di Universitas Koperasi Indonesia diantaranya:

1. Ikopin Badminton Club, dengan menjabat sebagai koordinator lapangan pada periode 2020-2021
2. DKM Daarul Ikhwan Ikopin, dengan menjabat sebagai anggota bagian Rumah Tangga Masjid
3. Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia, dengan jabatan sebagai anggota deputy hubungan koperasi pada periode 2019-2020 dilanjut sebagai deputy hubungan antar koperasi pada periode 2020-2021

ABSTRACT

Danis Putra, 2023. *Analysis of members' buying interest on credit in an effort to improve service, guided by H. Iwan Mulyana.*

In this study the researchers explained about 2 (two) variables, namely purchase intention and service. The purpose of this study is to find out how the buying interest of members on credit so that services in cooperatives, especially in Commercial Units can increase.

The method used in this research is the case study method, which is a method that solves actual problems by finding and collecting data and then compiling it systematically and then analyzing it and then drawing conclusions.

Data analysis used in this study is to use a Likert scale with a scoring technique. Based on research results from questionnaires and interviews with members and managers, it can be concluded regarding buying interest, a percentage of 1771 is obtained, which means that cooperative members have an interest in transacting in the Commercial Unit. Meanwhile, the results of research on service in the past 5 years have decreased, so the Commerce Unit must take several ways to improve services in the Bandung City government employee cooperative commerce unit.

Keywords: Buying Interest, service, Niaga Units (Cooperative)

ABSTRAK

Danis Putra, 2023. Analisis minat beli anggota secara kredit dalam upaya peningkatan pelayanan, dibimbing oleh H. Iwan Mulyana.

Dalam penelitian ini peneliti menjelaskan tentang 2 (dua) variabel yaitu niat beli dan pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana minat beli anggota secara kredit sehingga pelayanan di koperasi khususnya di Unit Niaga dapat meningkat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus yaitu metode yang memecahkan masalah aktual dengan mencari dan mengumpulkan data kemudian menyusunnya secara sistematis kemudian menganalisisnya dan kemudian menarik kesimpulan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala Likert dengan teknik skoring Berdasarkan hasil penelitian dari kuisioner dan wawancara dengan anggota dan pengelola, dapat disimpulkan mengenai minat beli, diperoleh persentase 1771 yang berarti anggota koperasi memiliki Minat bertransaksi di Unit Niaga. Sedangkan hasil penelitian tentang pelayanan 5 tahun kebelakang menurun maka Unit Niaga harus melakukan beberapa cara untuk meningkatkan pelayanan di Unit Niaga Koperasi Pegawai pemerintah Kota Bandung.

Kata Kunci : Minat beli, Pelayanan, Unit Niaga (Koperasi)

KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2023 sampai bulan Agustus 2023 ini ialah guna melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia dengan judul “Analisis Minat Beli Anggota Secara Kredit Pada Unit Niaga Dan Kaitannya Dalam Meningkatkan Pelayanan” dengan studi kasus di Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung

Sepenuhnya penulis menyadari terdapat banyak kekurangan serta kelemahan yang melekat pada diri penulis. Namun dengan keterbatasan dan kekurangan ini pada akhirnya bisa menyelesaikan penelitian ini. Laporan penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan yang berbahagia dan baik ini, sudah sepatutnya dan sepantasnya penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga terutama kepada Ibu dan Bapak saya meskipun mereka tidak mendukung saya secara langsung tapi saya yakin saya percaya bahwa saya ada dalam setiap doa-doa mereka, kasih sayang dan do'a terbaik yang tidak pernah terganti dan terbayarkan. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, panjang umur, karunia

dan keberkahan di dunia maupun di akhirat nanti atas semua pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terimakasih tertinggi selanjutnya penulis sampaikan sebesar-besarnya kepada :

1. Yang terhormat, Bapak Drs. H. Iwan Mulyana selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses mengerjakan skripsi.
2. Yang terhormat, Bapak Dr. Ir. H. Indra Fahmi,. M.si selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis, terima kasih untuk kritik dan saran serta masukannya sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik.
3. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Sugiyanto S.E selaku penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati,Dra.,M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha,SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, serta seluruh civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu kelancaran jalannya kegiatan perkuliahan bagi setiap mahasiswa/i khususnya kepada penulis.

7. Seluruh pengurus dan karyawan di Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung, khususnya Bapak Rosidi dan Ibu Ria yang telah membantu dalam pengumpulan data dan telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada peneliti.
8. Terima kasih kepada pemilik NRP C2190027, yang selalu menemani dan memberikan dukungan serta membantu penulis dari awal perkuliahan sampai saat ini.
9. Teman-teman dari Manajemen B dan Kelas A Manajemen Bisnis, terima kasih telah berjuang bersama saling membantu dan mendukung satu sama lain di Kampus Universitas Koperasi Indonesia ini sampai sekarang.
10. Keluarga besar IKOPIN Badminton Club terimakasih banyak atas segala kekompakannya dan terimakasih telah mengajarkan mengenai kekompakan, solidaritas dan masih banyak lagi yang tak bisa diuraikan melalui kata-kata
11. Keluarga besar DKM Daarul Ikhwan IKOPIN terimakasih banyak telah banyak mengajarkan mengenai toleransi, berorganisasi, dan semua pihak yang terlibat khususnya bayyajiz yang telah memberikan kenyamanan yang baru di kampus IKOPIN.
12. Keluarga besar BEM KM IKOPIN terimakasih atas perjuangan, dedikasi, pemikiran, pengalaman yang dimana tak akan pernah saya lupakan dan akan selalu di kenang.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
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
1.4.1. Aspek Praktis	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	10
2.1 Pendekatan Masalah	10
2.1.1. Pendekatan Koperasi	10
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	35
2.1.3. Pendekatatan Minat Beli	38
2.1.4. Pendekatan Pelayanan	43
2.1.5. Penelitian Terdahulu	46
2.2 Metode Penelitian	47
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	47
2.2.2. Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variable)	47
2.2.3. Sumber Data Dan Cara Menentukannya	49
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	50
2.2.5. Analisis Data	51
2.2.6. Tempat Penelitian	54

2.2.7. Jadwal Penelitian	55
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	56
3.1. Keadaan Umum Organisasi.....	56
3.1.1. Sejarah berdirinya Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung ..	56
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung .	58
3.2. Keanggotaan Koperasi	71
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB)	74
3.3.1. Kegiatan Usaha.....	74
3.3.2. Permodalan Koperasi.....	84
3.4. Keadaan Keuangan	86
3.5. Implementasi Jatidiri Koperasi.....	94
3.4.1. Implementasi Definisi.....	94
3.4.2. Implementasi Definisi Koperasi	95
3.4.3. Implementasi Nilai Nilai Koperasi	96
3.4.4. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	98
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	100
4.1. Identitas Responden Dan Informan	100
4.2. Bagaimana Minat Beli Beli Anggota Secara Kredit Di Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.	101
4.3. Bagaimana cara Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan.	109
4.4. Bagaimana Partisipasi Anggota Dalam Meningkatkan Pelayanan Secara Kredit Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung Di Unit Niaga...	113
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1. Simpulan	116
5.2. Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	xiii
LAMPIRAN	xv

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Gambaran Perbandingan Anggota Aktif di Koperasi, Unit Niaga dan Jumlah Pelayanan	4
Tabel 2. 1	Tabel Perbandingan Pendekatan Koperasi.....	27
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	46
Tabel 2.3	Operasional Variable	48
Tabel 2.4	Skala Pengukuran Jawaban.....	51
Tabel 2.5	Skor dan Kriteria Per indikator	53
Tabel 2. 6	Skor dan Kriteria Rekapitulasi	53
Tabel 2.7	Penilaian Untuk Per indikator	54
Tabel 2.8	Jadwal Kegiatan Penelitian	55
Tabel 3. 1	Data Karyawan KPKB.....	71
Tabel 3.2	Rekapitulasi Jumlah Anggota Koperasi Periode 2018-2022	73
Tabel 3.3	Gambaran perbandingan Unit Simpan Pinjam.....	75
Tabel 3.4	Gambaran Perbandingan Usaha Unit Niaga	80
Tabel 3. 5	Gambaran SHU	83
Tabel 3. 6	Tabel permodalan Koperasi periode tahun 2021-2022.....	85
Tabel 3. 7	Perkembangan Rasio Likuiditas Periode 2018-2022	87
Tabel 3. 8	Standar Penilaian Rasio Likuiditas.....	88
Tabel 3. 9	Perkembangan Rasio Solvabilitass Periode 2018-2022	89
Tabel 3.10	Standar Penilaian Rasio Solvabilitas	91
Tabel 3. 11	Perkembangan Rasio Rentabilitas Periode 2018-2022.....	92
Tabel 3. 12	Standar Penilaian Rasio Rentabilitas	93
Tabel 3. 13	Implementasi definisi koperasi	95
Tabel 3. 14	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	96
Tabel 3. 15	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	98
Tabel 4.1	Identitas Responden Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.....	100
Tabel 4. 2	Kriteria dan Skor	101
Tabel 4. 3	Kriteria dan Skor Rekapitulasi	101
Tabel 4. 4	Deskripsi Mengenai Saya tertarik untuk membeli di Unit Niaga karena tersedia berbagai jenis produk.....	102
Tabel 4. 5	Deskripsi Mengenai Saya berminat membeli produk di Unit Niaga karena produknya berkualitas	102
Tabel 4.6	Deskripsi Mengenai Saya berminat membeli karena bisa di kredit	103
Tabel 4.7	Deskripsi Mengenai Saya beli di unit niaga dalam jangka waktu tertentu	103
Tabel 4.8	Deskripsi Mengenai Saya bisa merekomendasikan Unit Niaga kepada orang lain	104

Tabel 4.9	Deskripsi Mengenai Saya tertarik untuk membeli karena mendapatkan informasi	104
Tabel 4.10	Deskripsi Mengenai Saya bisa meberikan tanggapan yang baik ketika ada yang menanyakan unit niaga	105
Tabel 4.11	Deskripsi Mengenai Saya memilih Unit Niaga dalam memenuhi kebutuhan saya sehari-hari.....	105
Tabel 4.12	Deskripsi Mengenai Unit Niaga lebih menarik perhatian saya dari pada Mart yang lain	106
Tabel 4.13	Deskripsi Mengenai saya memberli di unit niaga karena rekan saya membeli dari unit niaga	106
Tabel 4.14	Deskripsi Mengenai saya menanyakan informasi unit niaga kepada orang yang sering bertransaksi.....	107
Tabel 4.15	Deskripsi Mengenai Saya tertarik membeli di Unit Niaga setelah mendapatkan informasi dari teman atau kerabat.....	107
Tabel 4.16	Deskripsi Mengenai Saya mendapatkan informasi unit niaga yang mudah	108
Tabel 4.17	Tabel Rekapitulasi	108
Tabel 4.18	Jumlah Anggota Aktif Di Koperasi, Di Unit Niaga dan Jumlah Pelayanan	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Anggota Aktif KPKB dan Pemohon Unit Niaga	5
Gambar 1.2	Jumlah Pelayanan Unit Niaga	6
Gambar 3.1	Struktur Organisasi KPKB	59
Gambar 3.2	Grafik Jumlah Anggota Aktif di Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.....	73
Gambar 3.3	Jumlah Peminjam Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).....	76
Gambar 3.4	Jumlah Pinjaman Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	77
Gambar 3.5	Jumlah Angsuran Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB)	78
Gambar 3.6	Pendapatan KRU Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB)	79
Gambar 3.7	Jumlah Pemohon Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.....	81
Gambar 3.8	Jumlah Pelayanan dan Realisasi Keuntungan Unit Niaga Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung	81
Gambar 3.9	Gambaran Sisa Hasil Usaha Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.....	84
Gambar 3.10	Modal Sendiri Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.....	85
Gambar 3.12	Modal Asing KPKB	86
Gambar 3.13	Grafik Rasio Likuiditas Periode 2018-2022.....	88
Gambar 3.14	Grafik Rasio Solvabilitas Periode 2018-2022	90
Gambar 3.15	Grafik Rasio Rentabilitas Periode 2018-2022.....	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	xv
Lampiran 2 Panduan Wawancara	xvii
Lampiran 3 Data Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung.....	xxi