

ANALISIS SWOT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus pada Unit Niaga Primkoppol Restabes Bandung. Jl. Merdeka No
18-20 Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat)

Disusun Oleh :

**MULKI LUKMAN FADHLILAH
C1210128**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Dr. Hj. Rima Elya Dasuki., SE, M.Sc



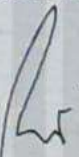
**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis SWOT Dalam Upaya Meningkatkan
Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
Nama : Mulki Lukman Fadhlilah
NIM : C1210128
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Sarjana Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

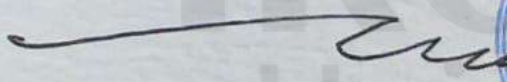
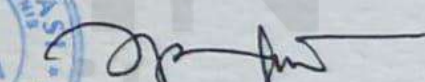
Pembimbing 1



Dr. Hj. Rima Elya Dasuki., SE. M.Sc

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen


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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mulki Lukman Fadhlilah

NRP : C1210128

Tempat, Tanggal Lahir : Sumedang, 07 November 2002

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Analisis SWOT Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir skripsi ini. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, September 2025

Mulki Lukman Fadhlilah

RIWAYAT HIDUP



Mulki Lukman Fadhlilah, lahir di Kabupaten Sumedang, Jawa Barat pada tanggal 07 November 2002. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yang berdomisili di Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Riwayat pendidikan yang telah ditempuh antara lain:

1. Tahun 2015 telah menyelesaikan pendidikan di SD Negeri Cadas Pangeran, Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.
2. Tahun 2018 telah menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 4 Sumedang, Kecamatan Sumedang Selatan, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.
3. Tahun 2021 telah menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri Tanjungsari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

Pada tahun 2021, penulis resmi terdaftar sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang berlokasi di Jatinangor, Jawa Barat.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan organisasi kemahasiswaan. Penulis bergabung dengan IT Club IKOPIN dan dipercaya sebagai Koordinator Divisi Human Resource, lalu ditahun selanjutnya penulis juga dipercaya menjadi *Deputy Manager* Divisi *Technology* dan ditahun selanjutnya lagi Menjabat Sebagai Direktur Utama IT Club IKOPIN.

ABSTRACT

MULKI LUKMAN FADHLILAH. 2025. *SWOT Analysis in Efforts to Increase Member Participation as Customers: A Case Study at the Commercial Unit of Primkoppol Restabes Bandung. Jl. Merdeka No. 18-20, Babakan Ciamis, Sumur Bandung District, Bandung City, West Java. Supervised by Rima Elya Dasuki.*

Primkoppol Restabes Bandung is a functional cooperative consisting of police officers as members and operating two business units: Savings and Loans and Commercial. The main problem faced by Primkoppol Restabes Bandung is the low participation of members in transactions at the Commercial Unit, caused by the cooperative's underutilization of its strengths and the presence of various external threats.

This study aims to analyze the SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) of the Commercial Unit at Primkoppol Restabes Bandung, focusing on efforts to increase member participation by leveraging strengths to seize long-term opportunities as a strategy to address existing threats. The study uses a problem-based approach supported by theories of cooperatives, business management, SWOT analysis, and the concept of member participation as customers.

The research method employed is a case study, with data analyzed using descriptive quantitative analysis. The primary analytical tool is SWOT analysis, while data were collected through interviews, observations, questionnaires, and literature review, and subsequently analyzed descriptively and quantitatively.

The results indicate that increasing member participation as customers is influenced by both internal and external factors. An effective strategy involves maximizing the cooperative's strengths to take advantage of long-term opportunities in order to face threats. Recommended strategies include: utilizing friendly service to build member engagement and trust while addressing competition, limited competitor products, and changing member preferences; optimizing fast service as a competitive advantage to ensure service efficiency and adaptability; leveraging a strong membership network to maintain loyalty; adjusting products and services; and utilizing support from the parent organization to enhance the cooperative's capabilities in products, services, and innovation to confront market threats and changes in member preferences.

Keywords: SWOT Analysis, Member Participation as Customers, Cooperative

ABSTRAK

MULKI LUKMAN FADHLILAH. 2025. Analisis SWOT Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi kasus pada Unit Niaga Primkoppol Restabes Bandung. Jl. Merdeka No 18-20 Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat, di bawah bimbingan Rima Elya Dasuki.

Primkoppol Restabes Bandung merupakan koperasi fungsional yang beranggotakan para polisi dan menjalankan dua unit usaha yaitu Simpan Pinjam dan Niaga. Permasalahan yang dihadapi Primkoppol Restabes Bandung yaitu kurangnya partisipasi anggota bertransaksi di Unit Niaga disebabkan oleh kurangnya koperasi memaksimalkan kekuatan yang dimiliki dan banyaknya ancaman.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) pada Unit Niaga di Primkoppol Restabes Bandung. Penelitian ini berfokus pada upaya meningkatkan partisipasi anggota dengan memaksimalkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang sebagai langkah melawan ancaman yang ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan teori-teori perkoperasian, manajemen bisnis, analisis SWOT, dan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kuantitatif. Alat analisis yang digunakan adalah analisis SWOT. Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, kuisioner, dan studi pustaka dianalisis secara deskriptif kuantitatif.

Hasil analisis menunjukkan bahwa koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal, strategi yang efektif dalam kasus ini adalah memaksimalkan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang sebagai langkah melawan ancaman yang ada. Strategi yang dapat dilakukan oleh koperasi adalah memanfaatkan pelayanan ramah untuk membangun ikatan anggota, menghadapi persaingan, keterbatasan produk pesaing, dan perubahan preferensi anggota, mengoptimalkan pelayanan cepat sebagai keunggulan kompetitif untuk memastikan efisiensi layanan dan adaptasi terhadap persaingan serta perubahan kebutuhan anggota, memanfaatkan jaringan keanggotaan yang solid untuk mempertahankan loyalitas, menyesuaikan produk dan layanan, serta menghadapi persaingan dan perubahan preferensi anggota, dan menggunakan dukungan organisasi induk sebagai fondasi untuk meningkatkan kapabilitas koperasi dalam produk, layanan, dan inovasi untuk menghadapi ancaman pasar dan perubahan preferensi anggota.

Kata Kunci: Analisis SWOT, Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Koperasi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri teladan bagi umat manusia. Berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis SWOT Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** dengan lancar dan baik.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Beni dan Ibu Euis, atas cinta, doa, semangat, serta dukungan moril dan materil yang tiada henti. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan memberikan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan di dunia maupun akhirat kepada beliau berdua.

Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta kontribusi berbagai pihak yang telah berperan dalam proses penyusunan hingga penyelesaiannya. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat Ibu Dr. Hj. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan penuh dedikasi telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Yang terhormat Bapak Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M, Si selaku Dosen Penelaah Konsentrasi, yang telah berkenan memberikan saran, koreksi, dan masukan yang sangat membantu dalam perbaikan isi dan sistematika penulisan skripsi.

3. Yang terhormat Bapak Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc selaku Dosen Penelaah Koperasi, yang telah memberikan pandangan dan arahan yang sangat berarti dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini.
4. Pengurus Primkoppel Restabes Bandung, khususnya Ibu Mami dan Bapak Aan beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin serta mendukung kelancaran proses pelaksanaan ini. Terima kasih atas segala bantuan, kerja sama, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani kegiatan penelitian skripsi ini.
5. Astreo, yang membantu dan memberikan motivasi dan menjadi pendengar yang baik, terutama sebagai rekan bisnis yang bersedia direpotkan dengan berbagai project, salah satu mentor yang membantu dari awal sampai bisa di titik ini.
6. Pesantren Ar-Noldul yang berisi Rayhan, Agan, Ilham, Rizky, Faris, Rikaz, dan Aldo yang selalu menjadi tempat kembali di dalam suka dan duka, tempat berbagai kebodohan yang diperbuat dan diskusi bermakna selama masa kuliah. Terimakasih atas semua kenangan dan kebersamaan yang tidak akan tergantikan.
7. IT Club IKOPIN, beserta rekan-rekan luar biasa didalamnya. Organisasi ini bukan hanya ruang belajar, tetapi tempat tumbuh yang sangat berarti bagi penulis personal maupun profesional.
8. Teman-teman Kelas terutama di Konsentrasi Manajemen Bisnis A, yang selalu saja ada gebrakannya di setiap harinya yang membuat setiap perkuliahan ada serunya.

9. Bimbingan Ibu Rima terutama Euis dan Nanda yang membantu dan memberikan saran perihal skripsi ini.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan, bantuan, serta doa yang tulus selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Dan terakhir Mulki Lukman Fadhlilah, terima kasih telah bertahan selama ini walaupun semua terasa berat, tapi terus berusaha untuk terus melangkah, berani merubah diri untuk memperjuangkannya walaupun tidak ada yang menghargainya dan terus berusaha walau jatuh berkali-kali. Kamu luar biasa kamu layak bangga dengan dirimu.

Semoga segala bentuk kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan ganjaran yang setimpal dari Allah SWT. Penulis juga berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan bagi penulis pribadi maupun sebagai referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jatinangor, September 2025

Mulki Lukman Fadhlilah

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1 Pendekatan Masalah	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	20
2.1.3 Pendekatan Analisis SWOT.....	24
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	31
2.1.5 Kerangka Berfikir	34
2.1.6 Penelitian Terdahulu	35
2.2 Metode Penelitian.....	35
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	35
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	36

2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya	38
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	40
2.2.5	Analisis Data.....	40
2.2.6	Tempat Penelitian	46
2.2.7	Jadwal Penelitian	46
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		47
3.1	Keadaan Umum Organisasi	47
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi.....	47
3.1.2	Logo, Visi, dan Misi Primkoppol Restabes Bandung.....	50
3.1.3	Struktur Organisasi Koperasi.....	51
3.2	Keanggotaan Koperasi.....	59
3.3	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	60
3.3.1	Kegiatan Usaha.....	60
3.3.2	Keadaan Permodalan Koperasi.....	62
3.3.3	Keadaan Keuangan Primkoppol Restabes Bandung	63
3.4	Implementasi Jati Diri Koperasi	68
3.4.1	Implementasi Jati Diri Koperasi Berdasarkan Penilaian Subyektif Peneliti/Penilai.....	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		81
4.1	Identitas Responden dan Informan	81
4.2	Faktor Internal dan Eksternal Unit Niaga Primkoppol Restabes Bandung ...	83
4.2.1	Lingkungan Internal	83
4.2.2	Lingkungan Eksternal.....	85
4.2.3	IFAS dan EFAS Unit Niaga Primkoppol Restabes Bandung	87
4.2.4	Matriks SWOT	91
4.2.5	Diagram SWOT	99
4.3	Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit Niaga Primkoppol Restabes Bandung.....	101
4.4	Upaya-Upaya yang Dilakukan Koperasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	103

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Simpulan.....	105
5.2 Saran-Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	112



IKOPIN
University

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Partisipasi Transaksi Anggota Pada Unit Niaga Primkoppol Restabes Bandung Tahun 2020-2024	4
Tabel 1.2 Perkembangan Volume Transaksi Anggota Unit Niaga Primkoppol Restabes Bandung tahun 2020-2024	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 2.3 Matriks IFAS	42
Tabel 2.4 Matriks EFAS	43
Tabel 2.5 Matriks SWOT	44
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota Primkoppol Restabes Bandung Tahun 2020-2024.....	60
Tabel 3.2 Perkembangan Pendapatan Pada Unit Simpan Pinjam	61
Tabel 3.3 Penjualan pada Unit Usaha Niaga	62
Tabel 3.4 Perkembangan Permodalan Primkoppol Restabes Bandung Tahun 2020-2024.....	62
Tabel 3.5 Standar Penilaian Rasio Likuiditas	64
Tabel 3.6 Keadaan Likuiditas Unit Niaga Primkoppol Restabes Bandung Tahun 2020-2024.....	64
Tabel 3.7 Kadaan Likuiditas Unit Simpan Pinjam Primkoppol Restabes Bandung Tahun 2020-2024.....	65
Tabel 3.8 Standar Penilaian Rasio Solvabilitas.....	66
Tabel 3.9 Solvabilitas Primkoppol Restabes Bandung Tahun 2020-2024	66
Tabel 3.10 Standar Penilaian Rasio Rentabilitas.....	67
Tabel 3.11 Perkembangan Rasio Rentabilitas Primkoppol Restabes Bandung Tahun 2020-2024	68
Tabel 3.12 Implementasi Definisi Primkoppol Restabes Bandung.....	69
Tabel 3.13 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Primkoppol Restabes Bandung...	71
Tabel 3.14 Implementasi Prinsip-Prinsip Primkoppol Restabes Bandung.....	77
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepangkatan	81
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota Koperasi.....	82
Tabel 4.4 Faktor Internal Unit Niaga Primkoppol Restabes bandung	87
Tabel 4.5 Faktor Eksternal Unit Niaga Primkoppol Restabes Bandung	88
Tabel 4.6 Analisis Matriks IFAS	89
Tabel 4.7 Analisi Matriks EFAS.....	90
Tabel 4.8 Matriks SWOT	91
Tabel 4.9 Frekuensi Pembelian Anggota.....	101
Tabel 4.10 Jumlah Pembelian Anggota.....	102
Tabel 4.11 Pemanfaatan Layanan.....	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 2.2 Diagram Analisis SWOT.....	45
Gambar 3.1 Logo Primkoppol Restabes Bandung.....	50
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Primkoppol Restabes Bandung	52
Gambar 4.1 Diagram SWOT.....	100



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 5.1 Peta Lokasi	112
Lampiran 5.2 Tabel-Tabel data Sekunder	113
Lampiran 5.3 Struktur Organisasi yang Disarankan	116
Lampiran 5.4 Kuesioner Internal dan Eksternal	117
Lampiran 5.5 Kuesioner.....	120
Lampiran 5.6 Hasil Kuesioner Internal & Eksternal.....	122
Lampiran 5.7 Dokumentasi di Lapangan	123

