

PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Republik Indonesia Hikmah
Guru Cikeruh Kab. Sumedang)

Disusun Oleh:

Rizky Muhamad Awaludin

C1210373

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



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

PENGARUH KEPUASAN ANGGOTA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Republik Indonesia Hikmah
Guru Cikeruh Kab. Sumedang)

Disusun Oleh:

Rizky Muhamad Awaludin

C1210373

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing

Drs. H. Shofwan Azhar Solihin M.Sc



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kepuasan Anggota Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota

Nama : Rizky Muhamad Awaludin

NRP : C1210373

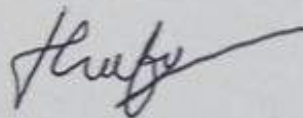
Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

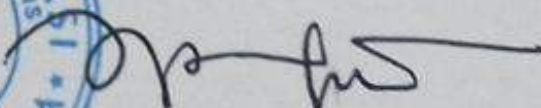
Dosen Pembimbing



Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Setiap langkah kecil yang diiringi keyakinan dan ketekunan akan menuntun pada terwujudnya mimpi yang besar”

-Rma

“Skripsi ini mungkin jauh dari sempurna, namun cukup menjadi bukti perjuangan untuk meraih gelar sarjana. Dengan Bismillah, setiap langkah kecil saya dedikasikan untuk segala kebaikan yang telah dan sedang diperjuangkan.”

-Rma

Persembahan

Alhamdulillahilabbil‘alamin, karya ini saya persembahkan dengan penuh rasa syukur dan kasih sayang kepada:

Kepada Ayah Asep Bandi dan Ibu Lisnawati tercinta, dengan segala pengorbanan, doa, dan cinta yang tak pernah terputus, telah menjadi cahaya penuntun di setiap langkah hidup saya. Terima kasih atas segala jerih payah, bimbingan, dan kasih sayang yang tak ternilai.

Kepada adik laki-laki saya, Rafi, dan adik perempuan saya, Trishya, yang selalu memberikan warna, semangat, dan motivasi dalam perjalanan hidup ini. Kehadiran kalian adalah penguat hati dan sumber inspirasi bagi saya untuk terus berjuang.

Semoga karya ini menjadi kebanggaan kecil untuk kalian, sebagaimana kalian selalu menjadi kebanggaan terbesar dalam hidup saya.

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Rizky Muhamad Awaludin, lahir di Bandung pada tanggal 07 Agustus 2001 merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis lahir dari keluarga bapak Asep Bandi dan ibu Lisnawati. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SDN Sindangsari 01 Kabupaten Bandung lulus pada tahun 2013, melanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah menengah pertama di MTs N Cikancung yang sekarang berubah nama menjadi Mts N 3 Bandung lulus pada tahun 2016, kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang sekolah menengah kejuruan di SMK Guna Cipta Cimanggung dan lulus pada tahun 2019. Mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia pada tahun 2021, dan pada tahun 2022 berubah menjadi IKOPIN University untuk menempuh pendidikan pada program S-1 Manajemen dan mengambil konsentrasi Manajemen Pemasaran. Selama menempuh pendidikan penulis banyak mendapatkan pengalaman hidup yang sangat bermanfaat, baik pengalaman akademik maupun non-akademik. Selama menempuh pendidikan di IKOPIN University, penulis berkesempatan melakukan MBKM KKNT di Desa Cikurubuk, Kec. Buahdua, Kab. Sumedang dan Prakti Lapang di Desa Cigentur , Kec. Tanjungkerta, Kab. Sumedang. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, keluarga, sahabat dan teman-teman yang telah membantu penulis baik dari segi materi/material.

ABSTRACT

Rizky Muhamad Awaludin. 2025. *The Influence of Member Satisfaction in Increasing Member Participation (Case Study at the Indonesian Civil Servants Cooperative, Hikmah Guru Cikeruh, Sumedang Regency), under the supervision of Shofwan Azhar Solihin.*

The Indonesian Civil Servants Cooperative (KPRI) Hikmah Guru Cikeruh faces challenges in maintaining member participation, which is a key pillar of the cooperative's success. This phenomenon is evident from fluctuations in transaction data, low attendance at the Annual Member Meeting (RAT), and fluctuations in member growth from 2022 to 2024. These issues indicate a decrease in member commitment and involvement. This study aims to analyze how member satisfaction with the cooperative's services and products can influence an increase in their active participation.

This research uses a quantitative approach with a survey method. Data was collected through questionnaires distributed to 42 active members. The data analysis was performed using a simple linear regression method to determine the extent to which member satisfaction influences member participation.

The results show that member satisfaction has a positive and significant influence on member participation, with a contribution of 62.7%

Keywords: Member Satisfaction, Member Participation, Indonesian Civil Servant Cooperative

ABSTRAK

Rizky Muhamad Awaludin. 2025. Pengaruh Kepuasan Anggota Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota, (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Pegawai Republik Indonesia Hikmah Guru Cikeruh Kab. Sumedang), di bawah bimbingan Shofwan Azhar Solihin.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hikmah Guru Cikeruh menghadapi tantangan dalam mempertahankan partisipasi anggotanya, yang merupakan pilar utama keberhasilan koperasi. Fenomena ini terlihat dari adanya fluktuasi data transaksi, rendahnya partisipasi dalam kehadiran Rapat Anggota Tahunan (RAT), serta fluktuasi pertumbuhan jumlah anggota dari tahun 2022 hingga 2024. Hal ini mengindikasikan berkurangnya komitmen dan keterlibatan anggota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kepuasan anggota terhadap layanan dan produk yang ditawarkan koperasi dapat memengaruhi peningkatan partisipasi aktif mereka.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 42 responden yang merupakan anggota aktif. Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode regresi linear sederhana untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel kepuasan anggota terhadap variabel partisipasi anggota.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan anggota memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota sebesar 62,7%.

Kata Kunci: Kepuasan Anggota, Partisipasi Anggota, Koperasi Pegawai Republik Indonesia

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah menuntun dan memberikan hikmat serta kekuatan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Anggota Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota”**.

Adapun maksud penyusunan skripsi ini adalah syarat yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa/I untuk menyelesaikan kuliah di IKOPIN University pada program S1 untuk mendapatkan gelar sarjana. Skripsi ini tidak sempurna, tapi cukup untuk membuat penulis wisuda dan berhak menyandang gelar S. M.

Skripsi ini disusun berdasarkan data dan informasi yang diperoleh melalui observasi lapangan serta pengumpulan data primer dan sekunder mengenai kepuasan anggota dan pengaruhnya terhadap partisipasi aktif dalam koperasi. Penelitian ini dilakukan pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh Kabupaten Sumedang, dengan fokus mengkaji bagaimana kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, manfaat ekonomi, serta komunikasi pengurus berperan dalam mendorong keterlibatan anggota pada kegiatan koperasi. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi pengembangan strategi koperasi dalam meningkatkan kepuasan serta memperkuat partisipasi anggota secara berkesinambungan.

Penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dra. Hj. Rosti Setiawati, M.Si, selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
3. Ibu Ir. Hj. Nanik Risnawati, MS, selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan pandangan, saran, dan arahan yang memperkaya isi dan penyempurnaan skripsi ini.
4. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen atas arahan dan telah memfasilitasi mahasiswa dalam setiap kegiatan pembelajaran.
5. Seluruh dekan, dosen dan karyawan IKOPIN University yang telah membimbing dan memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
6. Ketua, pengurus, pengawas, karyawan Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang telah memberikan atas perizinan, waktu, dan banyak membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
7. Orang tua tercinta bapak Asep Bandi dan ibu Lisnawati, Adek Rafi dan Trishya, yang selalu memberikan doa restu dan dukungan moril maupun materil sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.

8. Sahabat yang tak pernah tergantikan Farhan dan Ahmad yang dari awal perkuliahan selalu bersama tak terpisahkan sampai dijuluki tiga bersaudara sampai dengan wisuda.
9. Sahabat sekaligus teman push rank meskipun sering turun bintang Ervin, Hasan, Majid, Dervin, Thoriq yang selalu mendukung suka maupun duka dan tempat sharing mengenai penulisan ini.
10. Teman-teman angkatan 21 khususnya kelas F dan konsentrasi pemasaran.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangatlah penulis harapkan, sehingga dengan demikian skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi peningkatan dan pengembangan koperasi. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan khususnya bagi penulis, dan umumnya bagi pembaca.

Jatinangor, Agustus 2025

Rizky Muhamad Awaludin

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Maksud Penelitian	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	8
2.1 Pendekatan Masalah	8
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	8
2.1.2 Pendekatan Manajemen.....	16
2.1.3 Pendekatan Manajemen Pemasaran	18
2.1.4 Pendekatan Kepuasan Anggota.....	21

2.1.5 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	23
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	27
2.1.7 Kerangka Berpikir	28
2.2 Metode Penelitian.....	30
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	30
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	30
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	32
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
2.2.5 Analisis Data	35
2.2.6 Lokasi Objek Penelitian.....	41
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	41
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	42
3.1 Keadaan Umum dan Manajemen Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	42
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	42
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	43
3.2 Keanggotaan Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	44
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	46
3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	46
3.3.2 Permodalan Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	47
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.....	49
3.3.4 Rasio Likuiditas Pada Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	50
3.3.5 Rasio Solvabilitas Pada Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	51
3.3.6 Rasio Rentabilitas Pada Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	52

3.4 Implementasi Jati diri Koperasi Pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh	53
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh	53
3.4.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh	55
3.4.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Identitas Responden dan Informan	59
4.2 Tingkat Kepuasan Anggota	60
4.3 Tingkat Partisipasi Anggota	72
4.4 Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Partisipasi Anggota	79
4.5 Upaya Peningkatan Partisipasi Anggota	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Simpulan.....	90
5. 2 Saran-Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Jumlah Simpanan Anggota KPRI HGC Tahun 2021-2024	4
Tabel 1. 2 Daftar Jumlah Piutang Anggota KPRI HGC Tahun 2021-2024.....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 2. 3 Skor Kuesioner.....	36
Tabel 2. 4 Skala Likert	37
Tabel 2. 5 Kategori Penilaian Rata – Rata	38
Tabel 2. 6 Hasil Tanggapan Responden.....	38
Tabel 2. 7 Kategori Penilaian Rata – Rata	39
Tabel 2. 8 Rekapitulasi Responden Variabel Kepuasan Anggota	39
Tabel 2. 9 Kategori Penilaian Rata – Rata	39
Tabel 2. 10 Rekapitulasi Responden Variabel Partisipasi Anggota	40
Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Anggota KPRI HGC Tahun 2021-2024	45
Tabel 3. 2 Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI HGC Tahun 2020-2024.....	47
Tabel 3. 3 Perkembangan Modal Sendiri Koperasi KPRI HGC Tahun 2020-2024.....	48
Tabel 3. 4 Standar Pengukuran Rasio Keuangan Koperasi Tahun 2020-2024	49
Tabel 3. 5 Rasio Likuiditas Koperasi KPRI HGC Tahun 2020-2024	50
Tabel 3. 6 Rasio Solvabilitas Koperasi KPRI HGC Tahun 2020-2024.....	52
Tabel 3. 7 Rasio Rentabilitas Koperasi KPRI HGC Tahun 2020-2024.....	53
Tabel 3. 8 Implementasi Definisi Koperasi KPRI HGC	54
Tabel 3. 9 Implementasi Prinsip Koperasi Koperasi KPRI HGC.....	55

Tabel 3. 10 Implementasi Nilai Koperasi Koperasi KPRI HGC	57
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	59
Tabel 4. 2 Tanggapan Anggota terhadap Ketepatan Layanan.....	60
Tabel 4. 3 Tanggapan Anggota terhadap Kecepatan Pelayanan	61
Tabel 4. 4 Tanggapan Anggota terhadap Keramahan Karyawan	62
Tabel 4. 5 Tanggapan Anggota terhadap Keterbukaan Informasi	63
Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota terhadap Kejelasan Laporan Keuangan	64
Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota terhadap Akuntabilitas Pengurus	65
Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota terhadap Kesesuaian SHU	66
Tabel 4. 9 Tanggapan Anggota terhadap Kemudahan Pinjaman	67
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota terhadap Bunga Kompetitif.....	68
Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota terhadap Komunikasi antara Pengurus dan Anggota.....	69
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota terhadap Keterbukaan Informasi dari Pengurus kepada Anggota	70
Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota terhadap Kecepatan Tanggapan	71
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Responden Variabel Tingkat Kepuasan Anggota	72
Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota terhadap Kehadiran dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT)	73
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota terhadap Keterlibatan dalam Pengambilan Keputusan.....	74
Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota terhadap Kontribusi Modal Anggota.....	75
Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota terhadap Penggunaan Jasa Simpan.....	76
Tabel 4. 19 Tanggapan Anggota terhadap Penggunaan Jasa Pinjam	77

Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota terhadap Kesetiaan Menggunakan Layanan Koperasi	78
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Responden Variabel Tingkat Partisipasi Anggota	79
Tabel 4. 22 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Anggota (X)	80
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi Anggota (Y)	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pernyataan Penelitian	95
Lampiran 2: Hasil Kuisisioner	97
Lampiran 3: Dokumentasi Proses Penelitian.....	101
Lampiran 4: Tempat Penelitian Skripsi	102
Lampiran 5: Laporan Keuangan	103
Lampiran 6: Daftar Hadir RAT Tahun 2024.....	104