

**ANALISIS PERPUTARAN PERSEDIAAN DAN
KEPUASAN ANGGOTA PELANGGAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN
PADA UNIT NIAGA BARANG**

(Study Kasus pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi
Jawa Barat)

Disusun oleh:

WANDA WANIDA

C1200146

SKRIPSI:

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Keuangan

Dosen pembimbing :

Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, SE. M.Si



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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Perputaran Persediaan dan Kepuasan Anggota Pelanggan Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan Pada Unit Niaga Barang (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat)

Nama : Wanda Wanida

NIM : C1200146

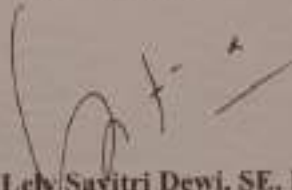
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Keuangan

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing



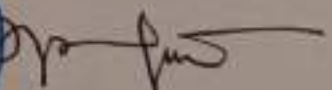
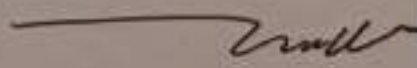
Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, SE, M.Si

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

Sarjana Manajemen



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

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP

Wanda Wanida, dilahirkan pada tanggal 20 april 2002 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak pertama dari keluarga Bapak Maman Sukandar dan Ibu Eneng Esih. Pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Tahun 2013 lulus dari Madrasah Ibtidaiyah (MI) Sukasari, Desa Cibereum, Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;
2. Tahun 2017 lulus dari Madrasah Tsanawiyah (MTs) Sukasari, Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;
3. Tahun 2020 lulus dari SMA Muhammadiyah 6 Kertasari, Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;

Pada tahun 2020 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN). Adapun kegiatan mahasiswa yang diikuti diantaranya:

1. Darul Ikhwan IKOPIN
 - Departemen PnK
2. Volunteer IKOPIN Mengabdi (2022)
 - Divisi Pendidikan
3. Volunteer Pembimbing LDKM (2022)
4. Waktu Ikopin Berlari (2023)
 - Ketua divisi logistik

ABSTRACT

Wanda Wanida. 2024. *Analysis of Inventory Turnover and Customer Satisfaction in an Effort to Increase Sales Volume in the Goods Trading Unit a case study at the West Java Provincial Government Employee Cooperative (KPPP) under the guidance of Hj. Lely Savitri Dewi.*

This research was carried out because of the phenomenon in the West Java Provincial Government Employees Cooperative (KPPP) where the sales volume in the goods trading unit has decreased and the sales target has not been achieved for the last three years.

The purpose of this study is to find out what are the factors of inventory turnover that affect the decline in sales volume and the failure to achieve the sales volume target for the last three years. From the research conducted, there are two factors that have the most influence on the decline in sales, namely the market demand factor that has not been fully met and the promotion factor and special offers.

This study also aims to determine how efforts must be made by cooperatives to increase sales volume through inventory turnover and member satisfaction as customers through responses and expectations for customer satisfaction indicators in the 4Ps, namely Price, Produkct, Promotion and Place. Based on this study, it is known that it affects the satisfaction of customer members with the highest score being on price and the lowest score on promotion. The research method used is a quantitative case study and supported by qualitative data presented in a descriptive manner.

The results of the study show that inventory turnover and Customer Member Satisfaction of the West Java Provincial Government Employees Cooperative (KPPP) have a strong relationship with sales volume so that sales volume can increase through efforts that must be made through inventory turnover and Customer Member Satisfaction. This can be done by maintaining and improving achievements that are considered good and improving those that are not good.

Keywords: Inventory Turnover, Customer Satisfaction, Sales Volume.

ABSTRAK

Wanda Wanida. 2024. Analisis Perputaran Persediaan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Upaya Meningkatkan Volume Penjualan Pada Unit Niaga Barang Studi kasus pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP) dibawah bimbingan Hj Lely Savitri Dewi.

Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP) dimana volume penjualan pada unit niaga barang mengalami penurunan dan tidak tercapainya target penjualan selama tiga tahun terakhir.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja faktor-faktor perputaran persediaan yang berpengaruh pada penurunan volume penjualan dan tidak tercapainya target volume penjualan selama tiga tahun terakhir. Dari penelitian yang dilakukan terdapat dua faktor yang paling berpengaruh pada turunnya penjualan yaitu faktor permintaan pasar yang belum sepenuhnya terpenuhi dan faktor promosi dan penawaran khusus.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menentukan bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan volume penjualan melalui perputaran persediaan dan kepuasan anggota sebagai pelanggan melalui tanggapan dan harapan akan indikator-indikator kepuasan pelanggan dalam 4P yaitu *Price, Produk, Promotion dan Place*. Berdasarkan dari penelitian ini diketahui yang memengaruhi kepuasan anggota pelanggan dengan skor tertinggi berada pada harga dan skor terendah dberada pada promosi. Metode penelitian yang digunakan adalah Studi kasus secara Kuantitatif serta didukung dengan data Kualitatif yang disajikan secara Deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perputaran persediaan dan Kepuasan Anggota Pelanggan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP) memiliki hubungan cukup kuat dengan volume penjualan sehingga volume penjualan dapat meningkat melalui upaya-upaya yang harus dilakukan melalui perputaran persediaan dan Kepuasan Anggota Pelanggan. Hal itu dapat dilakukan dengan cara mempertahankan dan meningkatkan pencapaian yang dirasa baik serta memperbaiki yang dirasa kurang baik.

Kata kunci: *Perputaran Persediaan, Kepuasan Pelanggan, Volume Penjualan.*

KATA PENGANTAR

Penulis menyadari skripsi ini tidak dapat disusun tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang dengan rahmat dan hidayahnya selalu memberikan kesehatan, kemudahan, dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya orang tua tercinta saya Ayahanda Maman Sukandar dan Ibunda Eneng Esih yang selalu memberikan kasih tulus, kepercayaan, kekuatan, doa terbaik serta dukungan materi dan moril yang luar biasa. Kedua adik tercinta saya Kalita Agrati dan Abdul Wijdan Ramdani yang selalu memberi dukungan dan menyemangati sehingga membuat penulis selalu semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini. Dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih juga kepada:

1. Yang terhormat, Dra. Hj. Lely Savitri Dewi SE M.Si selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Drs. H. Iwan Mulyana M.Si selaku penelaah koperasi yang telah memberikan banyak masukan dan arahnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Yang terhormat, Ibu Fitriana Dewi Sumaryana selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan banyak masukan dan arahnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Yang terhormat, Prof. Dr. Agus Pakpahan selaku rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Seluruh staff pengajar dan karyawan/wati sekretariat S1 Manajemen Ikopin yang telah membantu memfasilitasi segala keperluan kuliah dan Birokrasi yang harus diselesaikan penulis.
6. Segenap pengurus Koperasi Pegawai Provinsi Jawa Barat (KPPPP) terutama Ibu Tety Maryati, SE atas perizinan, dan kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
7. Nenek-nenek saya tercinta Nenek titi dan Ema Mimin yang banyak memberikan doa untuk kelancaran kuliah dan skripsi saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Seluruh keluarga besar saya yang ikut mendoakan dan menyemangati saya.
8. Ibu Eli dan teman-teman kost larasati yang selalu menyemangati penulis.
9. Teman-teman yang ditemui penulis saat sekolah Mira, Santi, Astri, Tia dan Sakila yang sudah menyemangati penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman yang penulis temui saat kuliah Bendelina Marsta, Ayu Mely dan Syifa Mega Putra yang berjuang bersama sampai saat ini.
11. Teman-teman PL Jogja 24 Aldania Putri, Evi Yulianti, Dea Aulia dan Fatin Adrian.
12. Teman-teman satu bimbingan yang sudah berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi.

13. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam persiapan hingga selesainya skripsi terimakasih atas dukungan dan bantuannya.

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

Jatinangor, Agustus 2024

Penulis



IKOPIN
University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Maksud dan Tujuan Peneliatian	12
1.3.1 Maksud penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan penelitian	12
1.4 Kegunaan penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	13
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 Keuangan.....	27
2.1.3 Pendekatan Persediaan.....	31
2.1.4 Pendekatan Volume Penjualan	33
2.1.5 Pendekatan Kepuasan pelanggan.....	35
2.2 Metode Penelitian	39
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	39
2.2.2 Data yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	39
2.2.3 Sumber data dan cara menentukannya.....	40
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
2.2.5 Analisis Data.....	42

2.2.6 Tempat Penelitian	47
2.2.7 Jadwal Penelitian	48
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	49
3.1 Keadaan Umum Organisasi	49
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	49
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi	52
3.2 Keanggotaan Koperasi	67
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	68
3.3.1 Kegiatan Usaha	68
3.3.2 Keadaan Permodalan	70
3.3.3 Keadaan Keuangan	72
3.4 Implementasi Jati Diri	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Identitas Responden	82
4.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Perputaran Persediaan serta volume Penjualan yang ada di koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	87
4.3 Pelaksanaan dan Harapan Anggota Terhadap Kepuasan Anggota Pelanggan di koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	93
4.4 Upaya yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Perputaran Persediaan Yang Berpengaruh Pada Penjualan Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	125
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	128
5.1 Simpulan	128
5.2 Saran-Saran	130
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Perkembangan Persediaan dan Volume Penjualan Unit Niaga Barang Koperasi KPPP Jawa Barat	2
Tabel 1. 2	Tingkat Pertumbuhan Penjualan Unit Niaga Barang Koperasi KPPP Jawa Barat	3
Tabel 1. 3	Target Capaian SHU Koperasi KPPP Jawa Barat	3
Tabel 1. 4	Target Capaian Penjualan Unit Niaga Barang Koperasi KPPP Jawa Barat	4
Tabel 1. 5	Perkembangan Aktiva Lancar Dan Hutang Lancar KPPP Jawa Barat Periode 2019-2023	5
Tabel 1. 6	Perkembangan Komponen-Komponen Aktiva Lancar Koperasi KPPP Jawa Barat	6
Tabel 1. 7	Tingkat Perputaran Total Aset Koperasi KPPP Jawa Barat	6
Tabel 1. 8	Tingkat Perputaran Persediaan Unit Niaga Barang Koperasi KPPP Jawa Barat	8
Tabel 1. 9	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi	10
Tabel 1. 10	Sebaran Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	10
Tabel 2. 1	Standar Rasio Perputaran Persediaan	32
Tabel 2. 2	Tabel Operasional Variabel	39
Tabel 2. 3	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Unit Usaha Niaga Barang Koperasi KPPP Jawa Barat	44
Tabel 2. 4	Tanggapan Anggota terhadap Kepuasan pelanggan Pada Unit Usaha Niaga Barang Koperasi KPPP Jawa Barat	44
Tabel 2. 5	Tingkat kesesuaian pelaksanaan kepuasan anggota dan harapan anggota	45
Tabel 3. 1	Daftar Karyawan di Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	62
Tabel 3. 2	Perkembangan Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	68
Tabel 3. 3	Perkembangan Jumlah Pinjaman Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP) tahun 2021-2023	69
Tabel 3. 4	Perkembangan Jumlah Pinjaman Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP) t ahun 2021-2023	70
Tabel 3. 5	Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	71

Tabel 3. 6	Standar Penilaian Rasio Likuiditas	72
Tabel 3. 7	Perkembangan Likuiditas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP).....	73
Tabel 3. 8	Standar Penilaian Rasio Solvabilitas	74
Tabel 3. 9	Perkembangan Solvabilitas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP).....	74
Tabel 3. 10	Standar Penilaian Rasio Rentabilitas	76
Tabel 3. 11	Perkembangan Rentabilitas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP).....	76
Tabel 3. 12	Implementasi Definisi Koperasi di koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	77
Tabel 3. 13	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi di koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	78
Tabel 3. 14	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi di koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	80
Tabel 4. 1	Karakteristik Responden.....	82
Tabel 4. 2	Produk-Produk di Toko Unit Niaga Barang koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	85
Tabel 4. 3	Perbandingan harga pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan tempat lain	86
Tabel 4. 4	Tanggapan Anggota Terhadap Harga Terjangkau Yang Ditawarkan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	94
Tabel 4. 5	Harapan Anggota Terhadap Harga Terjangkau Yang Ditawarkan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	95
Tabel 4. 6	Tanggapan Anggota Terhadap Kesesuaian Harga Yang Ditawarkan Dengan Kualitas Produknya Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	96
Tabel 4. 7	Harapan Anggota Terhadap Kesesuaian Harga Yang Ditawarkan Dengan Kualitas Produknya Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP).....	97
Tabel 4. 8	Tanggapan Anggota Terhadap Daya Saing Harga Produk Di Koperasi (KPPP) Jawa Barat Dengan Tempat Lain.....	98
Tabel 4. 9	Harapan Anggota Terhadap Daya Saing Harga Produk Di Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP) Dengan Tempat Lain	99
Tabel 4. 10	Tanggapan Anggota Terhadap Harga Yang Diberikan Sesuai Dengan Manfaatnya	100
Tabel 4. 11	Harapan Anggota Terhadap Harga Yang Diberikan Sesuai Dengan Manfaatnya	101

Tabel 4. 12	Tanggapan Anggota Terhadap Keragaman Produk di Toko	102
Tabel 4. 13	Harapan Anggota Terhadap Keragaman Produk di Toko	102
Tabel 4. 14	Tanggapan Anggota Terhadap Produk Yang Dijual di Koperasi Merupakan Produk Yang Berkualitas	103
Tabel 4. 15	Harapan Anggota Terhadap Produk Yang Dijual di Koperasi Merupakan Produk Yang Berkualitas	104
Tabel 4. 16	Tanggapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Diberikan.....	105
Tabel 4. 17	Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Koperasi	105
Tabel 4. 18	Tanggapan Anggota Terhadap Koperasi Melakukan Promosi Yang Menarik	106
Tabel 4. 19	Harapan Anggota Terhadap Koperasi Melakukan Promosi Yang Menarik.....	107
Tabel 4. 20	Tanggapan Anggota Terhadap Koperasi Melakukan Pemasaran Secara Langsung Kepada Konsumen	108
Tabel 4. 21	Harapan Anggota Terhadap Koperasi Melakukan Pemasaran Secara Langsung Kepada Konsumen	109
Tabel 4. 22	Tanggapan Anggota Terhadap Promosi Secara Daring Atau Melalui Sosial Media	110
Tabel 4. 23	Harapan Anggota Terhadap Promosi Secara Daring Atau Melalui Sosial Media	110
Tabel 4. 24	Tanggapan Anggota Terhadap Cakupan Pemasaran Unit Toko Luas	112
Tabel 4. 25	Harapan Anggota Terhadap Cakupan Pemasaran Unit Toko Luas	112
Tabel 4. 26	Tanggapan Anggota Terhadap Lokasi Toko Koperasi Yang Strategis Dan Mudah Dijangkau.....	114
Tabel 4. 27	Harapan Anggota Terhadap Lokasi Toko Koperasi Yang Strategis Dan Mudah Dijangkau.....	114
Tabel 4. 28	Tanggapan Anggota Terhadap Unit Toko Memiliki Tata Letak/ Penataan Tempat Yang Sesuai Dengan Variasi Produk	116
Tabel 4. 29	Harapan Anggota Terhadap Unit Toko Memiliki Tata Letak/ Penataan Tempat Yang Sesuai Dengan Variasi Produk	116
Tabel 4. 30	Tanggapan Anggota Terhadap Unit Toko Didesain Secara Menarik dan Nyaman.....	117
Tabel 4. 31	Harapan Anggota Terhadap Unit Toko Didesain Secara Menarik dan Nyaman	118
Tabel 4. 32	Rekapitulasi Pelaksanaan dan Harapan Kepuasan Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP)	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	46
Gambar 3. 1 Bagan Organisasi KPPP	52
Gambar 4. 1 Toko Niaga barang Koperasi.....	84
Gambar 4. 2 Diagram Kartesius.....	121



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bagan Organisasi Yang Disarankan	136
Lampiran 2 Pertanyaan Penelitian	137
Lampiran 3 Data Tanggapan Responden	139
Lampiran 4 Data Harapan Responden	140
Lampiran 5 Neraca	141
Lampiran 6 Dokumentasi	142

