

**ANALISIS PERAN PENGURUS DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

(Studi kasus pada unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri,
Kabupaten Sumedang)

Disusun Oleh:

ANDRIANA

C1200143

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing:

Dr. Hj. Yuanita Indriani. Ir., M.Si



PROGRAM STUDI S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Peran Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri, Kabupaten Sumedang)

Nama Mahasiswa : Andriana

NRP : C1200143

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Konsetrasi : Sumber Daya Manusia

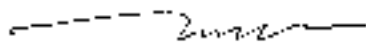
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



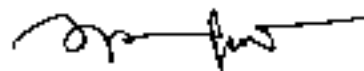
. Hj. Yuanita Dr Indriani. Ir., M.Si

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Ketua Program Studi
S1Manajemen



Dr.Ami Purnamawati, Dra., M. Si

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “Analisis Peran Pengurus 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 dan 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 skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulisan saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.



Jatinangor, 20 september 2024

Andriana

C1200143

RIWAYAT HIDUP



Andriana, dilahirkan pada tanggal 05 Oktober 2000 di Sumedang, Jawa Barat. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Aan Juhana dan Ibu Dedeh Rosidah. Adapun Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. TK Nurul Iman Jakarta (Tahun 2006)
2. SDN Srengseng Sawah 1 Jakarta (Tahun 2007-2013)
3. SMP Perguruan Rakyat 1 Jakarta (Tahun 2013-2016)
4. SMA Negeri 1 Jatinangor (Tahun 2016-2019)

Pada tahun 2020, penulis tercatat sebagai mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia, Program Studi S1 Manajemen. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu sebagai berikut:

- Koordinator Divisi Sepak Bola IKOPIN Football Club (2021-2022)
- Wakil Ketua Umum IKOPIN Football Club (2022-2023)

Penulis juga pernah memperoleh gelar untuk IKOPIN University, diantaranya yaitu,

- Runner – Up Dede Yusuf Cup Futsal dan mendapatkan gelar Top Score pada tahun 2022

Penulis juga saat ini masih aktif dalam berkegiatan diluar kampus, diantaranya yaitu

- Pelatih Sekolah Sepak Bola Putra Rancaekek (2019 - 2024)
- Sekertaris Manajer Sekolah Sepak Bola Putra Rancaekek (2022-2024)

ABSTRACT

Andriana, 2024. *Analysis of the Role of Management in Efforts to Increase Member Participation as Customers, Case Study of the Saprotan Unit of the Sumber Tani Mandiri Agricultural Cooperative, Sumedang Regency, under the guidance of Hj. Yuanita Indriani*

This research aims to understand the role of administrators in efforts to increase member participation in the Sumber Tani Mandiri Agricultural Cooperative, Sumedang Regency in the agricultural production facilities unit. Data shows a significant decline in the number of active members and participation in the agricultural production facilities (saprotan) business unit from 2019 to 2023. This decline is thought to be related to the management's role not being optimal in providing adequate services and economic benefits for members.

The method used is qualitative with a descriptive approach to analyze the role of administrators in increasing member participation. Data was collected through interviews and observations as primary data, as well as cooperative documents and reports as secondary data. Case study techniques were applied to identify relevant variables, and snowball sampling was used to determine the sample, involving cooperative administrators and members who were not active in the saprotan business unit.

The research results reveal that although the management has made various efforts such as providing agricultural production facilities at subsidized prices and implementing a credit system, member participation is still low, only around 50%. The main barriers identified include the complexity of the payment system, members' financial constraints, and limited access and information. Although various strategies have been implemented, including a structured credit system and improved information services, technical challenges and subsidized pricing policies still hinder effectiveness. Therefore, targeted improvements are needed in services, transportation provision, and cooperation with the government. These efforts should be managed through the POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) framework to increase member participation on an ongoing basis.

Keywords: Role of Management, Member Participation, Agricultural Production Facilities

ABSTRAK

Andriana, 2024. Analisis Peran Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi Kasus pada unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri, Kabupaten Sumedang, di bawah bimbingan Hj. Yuanita Indriani.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pengurus dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang pada unit sarana produksi pertanian. Data menunjukkan adanya penurunan signifikan dalam jumlah anggota aktif dan partisipasi dalam unit usaha sarana produksi pertanian (saprotan) dari tahun 2019 hingga 2023. Penurunan ini diduga terkait dengan peran pengurus yang belum optimal dalam memberikan layanan dan manfaat ekonomi yang memadai bagi anggota.

Metode yang digunakan kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis peran pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi sebagai data primer, serta dokumen dan laporan koperasi sebagai data sekunder. Teknik studi kasus diterapkan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang relevan, dan snowball sampling digunakan untuk menentukan sampel, melibatkan pengurus dan anggota koperasi yang tidak aktif dalam unit usaha saprotan.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa meskipun pengurus telah melakukan berbagai upaya seperti penyediaan sarana produksi pertanian dengan harga subsidi dan penerapan sistem kredit, partisipasi anggota masih rendah, hanya sekitar 50%. Hambatan utama yang diidentifikasi termasuk rumitnya sistem pembayaran, kendala keuangan anggota, serta keterbatasan akses dan informasi. Meskipun berbagai strategi telah diterapkan, termasuk sistem kredit yang terstruktur dan peningkatan layanan informasi, tantangan teknis dan kebijakan harga subsidi masih menghambat efektivitas. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan yang terarah dalam layanan, penyediaan transportasi, dan kerjasama dengan pemerintah. Upaya-upaya ini sebaiknya dikelola melalui kerangka POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) untuk meningkatkan partisipasi anggota secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Peran Pengurus, Partisipasi Anggota, Sarana Produksi Pertanian

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa, saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul “Analisis Peran Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus saya sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk memberikan bimbingannya, arahan dan ilmu yang sangat berarti bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Sugiyanto, Drs., M.Sc selaku dosen Penguji Konsentrasi yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis, terima kasih untuk kritik dan saran serta masukannya sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
3. Ibu Dra, Endang Wahyuningsih, S.E., M.Ti Selaku dosen Penguji Koperasi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.

4. Seluruh Dosen dan Karyawan Universitas Koperasi Indonesia umumnya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen yang telah membantu kelancaran penulis dalam menempuh studi
5. Seluruh pengawas, pengurus, dan anggota Koperasi Pertanian Sumber tani Mandiri Sumedang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di koperasi tersebut
6. Kepada kedua Orang Tua tercinta Bapak Aan Juhana, dan Ibu Dedeh Rosidah untuk setiap do'a yang tak kunjung usai, dukungan baik moral maupun material, kasih sayang yang tulus, cinta, semangat dan kesabaran yang diberikan dan menjadi pendorong kekuatan bagi penulis.
7. Meilina Juariah yang selalu mengingatkan, membantu, mendampingi serta memberikan dukungan. dorongan dalam perjalanan penulis menyempurnakan skripsi ini.
8. Kepada Keluarga Besar Hj. Nana yang telah mendoakan, support, dan selalu memberikan motivasi selama pengerjaan skripsi ini.
9. Keluarga Besar Sekolah Sepak Bola Putra Rancaekek yang telah mendoakan, support, dan selalu memberikan motivasi selama pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada Adik-adik Rizki Mulyana, Alvaro Maulana yang selalu hadir dalam keadaan apapun dan menjadi penyemangat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi.

11. Kepada sahabat yang telah berjuang bersama – sama dan menjadi keluarga kecil penulis yaitu Fakhrizal Fauzi, Alan Tri Sutrisna, Kamila Putri, Nurul, Jajang Diana, Sutresna
12. Teman – teman dan Anggota Ikopin Footbal Club Achmad Sobir, Jayus Suwarsid, Ibad, Evan Maniagasi, Mulfi, Lukman, Fauzan, Adit, Diki, Fauzi, Chandra dan lainnya yang selalu memberikan dukungan dan kebersamaannya kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
13. Teman – teman kelas Manajemen C dan kelas Manajemen Sumber Daya Manusia Angkatan 2020 yang tidak bisa disebut satu persatu. Terimakasih telah berjuang bersama saling membantu dan kebersamaannya.
14. Keluarga Besar Ikopin Football Club dan IFC Brotherhood atas segala pengalaman, cerita, serta kebersamaan yang tidak dapat dilupakan.
15. Terakhir, tidak lupa juga mengucapkan banyak terima kasih untuk diri sendiri yang selalu memperjuangkan apa yang telah di cita – citakan dan bertahan sampai saat ini.

Jatinangor, Agustus 2024

Andriana

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	13
2.1 Pendekatan Masalah.....	13
2.1.1 Pendekatan Manajemen	13
2.1.2 Pendekatan Koperasi.....	16
2.1.3 Pendekatan Sumber Daya Manusia.....	28
2.2 Metode Penelitian.....	31

2.2.1 Metode yang digunakan	32
2.2.2 Data yang Diperlukan	33
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	34
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	37
2.2.5 Analisis Data	39
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian.....	43
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	43
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	44
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Sumedang	44
3.1.1 Sejarah Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang	44
3.2 Keadaan Keanggotaan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang	47
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang	48
3.3 kegiatan usaha dan permodalan koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang.....	55
3.3.1 Kegiatan Usaha Koptan Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang	55
3.3.2 Keadaan Permodalan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang.....	59
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi	71
3.4.1 Implementasi Definsi koperasi.....	71
3.4.2 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang.....	74
3.4.3 Implementasi Nilai-nilai Koperasi	77

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Identitas Informan	81
4.1.1 Akses dan Rapor.....	81
4.2 Profil Informan.....	84
4.3 Partisipasi anggota dalam pemanfaatan unit usaha sarana produksi pertanian	90
4.3.1 Pemanfaatan unit usaha sarana produksi pertanian.....	91
4.3.2 Manfaat Unit Usaha Sarana Produksi Pertanian	94
4.3.3 Kepuasan Terhadap Layanan Unit Usaha	96
4.3.4 Kendala Dalam Pemanfaatan Layanan Usaha	98
4.4 Peran pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota dalam pemanfaatan unit.....	102
4.4.1 Tanggapan pengurus mengenai proses penyediaan saprotan dan partisipasi anggota.....	102
4.4.2 Tindakan dan upaya yang dilakukan	106
4.4.3 Tanggapan pengurus terkait Hambatan dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota dalam Pemanfaatan Saprotan	108
4.4.4 Evaluasi perbaikan mengenai keadaan yang terjadi dan harapan	110
4.4 Upaya manajerial dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan	115
BAB V SIMPULAN	122
5.1 Simpulan	122
5.2 Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	127
LAMPIRAN.....	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang Tahun 2019-2023.....	5
Tabel 1. 2 Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit Usaha	6
Tabel 1. 3 Target dan Realisasi Penjualan Unit Usaha Saprotan Koperasi Produsen Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang.....	8
Tabel 1. 4 Pengurus koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang Tahun 2019-2023.....	9
Tabel 3. 1 Perkembangan Modal Sendiri Pada Unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang.....	60
Tabel 3. 2 Perkembangan Modal Pinjaman Pada Unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang.....	61
Tabel 3. 3 Perkembangan Modal Pinjaman Pada Unit Saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Sumedang.....	62
Tabel 3. 4 Perkembangan Rasio Likuiditas pada unit usaha saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Kabupaten Sumedang Tahun 2019-2023	65
Tabel 3. 5 Perkembangan Rasio Solvabilitas pada unit usaha saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Kabupaten Sumedang Tahun 2019-2023.....	67
Tabel 3. 6 Perkembangan Rasio Rentabilitas pada unit usaha saprotan Koperasi Pertanian Sumber Tani Mandiri Kabupaten Kabupaten Sumedang Tahun 2019-2023	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perkembangan koperasi produsen di Jawa Barat	2
Gambar 2. 1 Tipe-tipe Partisipasi.....	26
Gambar 2. 2 Model Kesesuaian Partisipasi.....	27
Gambar 2. 3 Rencana pendekatan penelitian dengan Snowballing Samping	36
Gambar 2. 4 Frame Rencana dan Proses Triangulasi	43
Gambar 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota KopTan SumberTani Mandiri Sumedang dari Tahun 2019-2023	47
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi.....	49
Gambar 3.3 Perkembangan unit Simpan Pinjam KopTan SumberTani Mandiri Kabupaten Sumedang dari Tahun 2019-2023	56
Gambar 3. 4 Perkembangan Unit Saprotan KopTan SumberTani Mandiri Kabupaten Sumedang dari Tahun 2019-2023	58
Gambar 3. 5 Perkembangan Unit Waserda KopTan SumberTani Mandiri Kabupaten Sumedang dari Tahun 2019-2023	59
Gambar 3. 6 Perbandingan Modal Sendiri dan Modal Pinjaman pada unit saprotan	63
Gambar 4. 1 Akses dan Rapor Peneliti kepada Key Informan dan Informan	82
Gambar 4. 2 Identitas Informan Berdasarkan Gender	88
Gambar 4. 3 Identitas Informan Berdasarkan usia.....	88
Gambar 4. 4 Identitas Informan Berdasarkan jabatan atau pekerjaan	89
Gambar 4. 5 Identitas Informan Berdasarkan frekuensi pembelian.....	90
Gambar 4. 6 Pemanfaatan Unit Saprotan	92
Gambar 4. 7 manfaat Unit Saprotan	95
Gambar 4. 8 Kendala dalam pemanfaatan layanan usaha.....	101
Gambar 4. 9 Binis model koperasi Unit Saprotan.....	103
Gambar 4. 10 Tanggapan pengurus mengenai partisipasi.....	105
Gambar 4. 11 Tindakan dan upaya yang dilakukan pengurus.....	108
Gambar 4. 12 Hambatan	109

Gambar 4. 13 Evaluasi dan perbaikan menurut pengurus.....	112
Gambar 4. 14 Evaluasi dan perbaikan menurut anggota.....	113
Gambar 4.15 Upaya manajerial dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.....	118



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi	128
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	129
Lampiran 3 Pedoman Observasi	136
Lampiran 4 Dokumentasi Hasil Pengamatan.....	137

