

ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan
Karyawan (KKMK) “Kamola” Majalaya)

Disusun Oleh :

Amalina Khoerunisa Mutaqin

C1200047

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing: Dr. Eka Setiajatnika, SE., M.Si



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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (*Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan Dan Mantan Karyawan (KKMK) "Kamola", Majalaya*).

Nama Mahasiswa : Amalina Khoerunisa. M

NRP : C1200047

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Dosen Pembimbing



Dr. Eka Setialatnika, SE., M.Si

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi

SI Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Amalina Khoerunisa Mutaqin, lahir di Bandung, Jawa Barat pada tanggal 08 Agustus 2002. Putri pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Adin dan Ibu Elin Herlina.

Adapun pendidikan yang telah ditempuh penulis, yaitu :

1. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan di SDN Inpres Panyadap
2. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan di SMPN 4 Cikarang Barat
3. Tahun 2020 menyelesaikan pendidikan di SMAN 1 Majalaya

Pada tahun 2020 penulis tercatat sebagai mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia, pada konsentrasi Manajemen Bisnis Program Studi S-1 Manajemen. Selama masa perkuliahan, peneliti mengikuti kegiatan kemahasiswaan, yaitu :

1. ECI (*English Club of Ikopin University*) pada tahun 2020 – 2023, sebagai anggota divisi *Human Resource*.

ABSTRACT

Amalina Khoerunisa Mutaqin, 2024. *Retail Mix Analysis in an Effort to Increase Member Participation as Customers (Case study on the Trading Unit of the Employee and Former Employee Consumer Cooperative (KKMK) “Kamola”, under the guidance of Eka Setiajatnika.*

Employees and Former Employees Consumer Cooperative (KKMK) “Kamola” is a consumer cooperative that has 428 members, and 4 administrators, and has two business units, namely savings and loan units and trading units. The phenomenon underlying this research is a decrease in the level of member participation. This decline is thought to be due to the less than optimal elements of the retail mix applied in the trading unit.

This research uses a case study method with a descriptive approach and data collected through interviews, questionnaires, observations, and literature studies. The data was analyzed using a Cartesian diagram.

The objectives to be achieved from this study are, to determine 1) member participation in the KKMK “Kamola” Trading Unit, 2) implementation of the retail mix by the KKMK “Kamola” Trading Unit, 3) member responses and expectations regarding the implementation of the retail mix, and 4) efforts that need to be made by the Trading Unit to increase member participation as customers.

The results show that the participation of members as customers is still classified as “Good Enough”, but the cooperative has not been able to fully provide satisfaction through the products offered. The implementation of the retail mix is considered quite good, but there are several aspects that need to be improved, such as the completeness and quality of goods, selling prices compared to competitors, the layout of goods, brand variations, and store design. Members also expect discounts, catalogs, product bazaars, and improvements in communication through social media.

Keywords: **Retail Mix, Member Participation, Employees and Former Employees Consumer Cooperative (KKMK) “Kamola”.**

ABSTRAK

Amalina Khoerunisa Mutaqin, 2024. Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola”, dibawah bimbingan Eka Setiajatnika.

Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” merupakan koperasi konsumen yang memiliki 428 anggota, dan 4 orang pengurus, serta memiliki dua unit usaha yaitu unit simpan pinjam dan unit perdagangan. Fenomena yang mendasari penelitian ini yaitu penurunan tingkat partisipasi anggota. Penurunan ini diduga karena kurang optimalnya unsur-unsur bauran eceran yang di terapkan di unit perdagangan.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif dan data yang dikumpulkan melalui wawancara, kuesioner, observasi, serta studi pustaka. Data dianalisis menggunakan diagram kartesius.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui 1) partisipasi anggota terhadap Unit Perdagangan KKMK "Kamola", 2) pelaksanaan bauran eceran oleh Unit Perdagangan KKMK "Kamola", 3) tanggapan dan harapan anggota terkait pelaksanaan bauran eceran, dan 4) upaya yang perlu dilakukan Unit Perdagangan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi anggota sebagai pelanggan masih tergolong "Cukup Baik", namun koperasi belum sepenuhnya mampu memberikan kepuasan melalui produk yang ditawarkan. Pelaksanaan bauran eceran dinilai cukup baik, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kelengkapan dan kualitas barang, harga jual dibanding pesaing, tata letak barang, variasi merek, serta desain toko. Anggota juga mengharapkan adanya potongan harga, katalog, bazar produk, dan perbaikan dalam komunikasi melalui media sosial.

Kata Kunci: *Bauran Eceran, Partisipasi Anggota, Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola”.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Tak lupa, shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW. Berkat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS BAURAN ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN** (Studi Kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” Majalaya Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)” berhasil diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, namun tetap diharapkan dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuannya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi S-1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak akan bisa diselesaikan. Oleh karena itu, secara khusus mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua tercinta yaitu Bapak Adin dan Ibu Elin Herlina, serta keluarga yang telah memberikan kasih sayang yang sangat luar biasa dan dukungan, baik moril maupun materiil. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Eka Setiajtnika, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

2. Ibu Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Prof Dr. Ir. Agus Pakpahan, MS., P.hd selaku Rektor Ikopin University.
5. Yang terhormat, Dr. Ami Purnamawati, Dra.,M.Si selaku Direktur Program Studi S-1 Manajemen Ikopin University.
6. Bapak/Ibu dosen Ikopin University yang telah memberikan sumbangan ilmu pengetahuan yang bermanfaat serta didikannya selama masa perkuliahan.
7. Seluruh pengurus serta karyawan Koperasi Konsumen Karyawan dan Mantan Karyawan (KKMK) “Kamola” yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian ini, dan khususnya Pak Endang Juhana dan Pak Nanda Taufiq Munandar yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan informasi dan data yang mendukung untuk penyusunan skripsi ini.
8. Terima kasih untuk orang tua tercinta yang selalu memberikan motivasi, nasihat, cinta, perhatian serta kasih sayang dan do’a restu.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dari mulai persiapan hingga selesainya skripsi terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Bandung, Juli 2024

Amalina Khoerunisa Mutaqin



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	13
2.1 Pendekatan Masalah.....	13

2.1.1	Pendekatan Perkoperasian	13
2.1.2	Partisipasi Anggota	22
2.1.3	Pendekatan Manajemen Bisnis	28
2.1.4	Bisnis Eceran	38
2.1.5	Pendekatan Bauran Eceran (Ritel)	41
2.2	Metode Penelitian	46
2.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan	46
2.2.2	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	46
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya	49
2.2.4	Teknik Pengambilan Sampel	51
2.2.5	Analisis Data	52
2.2.6	Tempat Penelitian	60
2.2.7	Jadwal Penelitian	60
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		61
3.1	Keadaan Umum Organisasi	61
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi KKMK Kamola	61
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi KKMK Kamola	62
3.2	Keanggotaan Koperasi KKMK Kamola	68
3.3	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi KKMK Kamola	69
3.3.1	Kegiatan Usaha Koperasi KKMK Kamola	69

3.3.2	Keadaan Permodalan Koperasi KKMK Kamola.....	72
3.3.3	Keadaan Keuangan Koperasi KKMK Kamola.....	75
3.4	Implementasi Jatidiri Koperasi	80
3.4.1	Implementasi Definisi Koperasi	80
3.4.2	Implementasi Nilai-Nilai koperasi.....	81
3.4.3	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	85
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	92
4.1	Identitas Responden.....	92
4.2	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Unit Perdagangan KKMK Kamola	92
4.2.1	Frekuensi Pembelian Anggota	92
4.2.2	Nilai Transaksi Anggota	93
4.2.3	Rekapitulasi Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan..	94
4.3	Pelaksanaan Bauran Eceran pada Unit Perdagangan KKMK Kamola Berdasarkan Observasi di Lapangan.....	95
4.3.1	Produk.....	95
4.3.2	Harga.....	98
4.3.3.	Promosi.....	101
4.3.4	Lokasi	102
4.3.5	Pelayanan.....	103

4.3.6	Suasana Toko	104
4.4	Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Bauran	
	Eceran yang Dilakukan Unit Perdagangan KKMK Kamola	106
4.4.1	Kelengkapan Barang.....	106
4.4.2	Kedalaman Produk	108
4.4.3	Kualitas Barang	109
4.4.4	Harga Jual Dibanding Pesaing.....	111
4.4.5	Potongan Harga Bagi Anggota	113
4.4.6	Katalog Produk	114
4.4.7	Media Sosial	116
4.4.8	Bazar produk.....	118
4.4.9	Akses Ke Toko.....	119
4.4.10	Fasilitas Toko.....	121
4.4.11	Cara Pembayaran	123
4.4.12	Ketepatan Waktu dalam Melayani Konsumen.....	124
4.4.13	Keramahan Karyawan	126
4.4.14	Jam Operasional Toko	128
4.4.15	Kondisi dan Suasana Toko.....	130
4.4.16	Desain Interior Toko	132
4.4.17	Desain Eksterior Toko	133

4.4.18	Tata Letak (Lay-out) Barang	135
4.4.19	Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Anggota Mengenai Pelaksanaan Bauran Eceran yang dilaksanakan di Unit Perdagangan Koperasi KKMK Kamola.....	137
4.5	Upaya yang Harus Dilakukan Oleh Unit Perdagangan Koperasi KKMK Kamola dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	140
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		148
5.1	Simpulan	148
5.2	Saran-saran.....	149
DAFTAR PUSTAKA		152
LAMPIRAN.....		154

