

**ANALISIS PEMAHAMAN ANGGOTA TENTANG
HAK DAN KEWAJIBAN SEBAGAI PELANGGAN
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PEMANFAATAN
PELAYANAN KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha KPGS Mart Koperasi Peternak Garut Selatan
Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut)

Disusun Oleh:

Nadya Bening Rayhan Ninda

(C1190075)

SKRIPSI

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

Dosen Pembimbing:

Dra.Ucu Nurwati, M.Si



**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pemahaman Anggota Tentang Hak dan Kewajiban Sebagai Pelanggan Dalam Upaya Meningkatkan Pemanfaatan Pelayanan Koperasi (Studi Kasus Pada Unit Usaha KPGS Mart Koperasi Peternak Garut Selatan Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut)

Nama Mahasiswa : Nadya Bening Rayhan Ninda

NRP : C1190075

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Study : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan


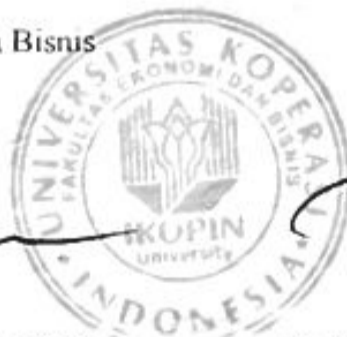
Pembimbing




Dra. Ucu Nurwati, M.Si

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE, M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra. M.Si

RIWAYAT HIDUP



Nadya Bening Rayhan Ninda, lahir di Sumedang pada tanggal 04 Mei 2001 sebagai anak kedua dari dua bersaudara, pasangan dari Bapak Alit Soemarsono dan Ibu Neni Embang Marleni.

Adapun Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. Tahun 2013 menyelesaikan Pendidikan di SDN Abdi Negara
2. Tahun 2016 menyelesaikan Pendidikan di SMPN 3 Rancaekek
3. Tahun 2019 menyelesaikan Pendidikan di SMAN 1 Jatinangor
4. Tahun 2019, penulis tercatat sebagai mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia di Jatinangor, Jawa Barat. Penulis mengikuti Program Studi Manajemen pada jenjang Strata Satu (S-1) dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Adapun pada masa perkuliahan, penulis aktif dalam beberapa kegiatan kemahasiswaan, yaitu:

- Anggota Ikopin Badminton Club (2019-2022)
- Panitia Pengukuhan Ikopin Badminton Club (2022)
- Panitia Tournament Internal Ikopin Badminton Club (2022)

ABSTRACT

NADYA BENING RAYHAN NINDA. 2023. *Analysis of Members' Understanding of Rights and Obligations as Customers in Efforts to Increase Utilization of Cooperative Services, Case Studies in the KPGSMart Business Unit of the South Garut Farmers Cooperative, Cikajang District, Garut Regency, under the Guidance of Ucu Nurwati.*

The South Garut Breeders Cooperative operates four business units, namely the dairy business unit, savings and loans, animal feed, and the KPGSMart (store) unit. This research focuses on one of the business units, namely the KPGSMart business unit which is a business unit that provides basic necessities and other necessities. KPGSMart was founded in 1993 and in 2013 changed its name to KPGSMart at the wish of the members to be able to meet their needs. The problem faced by KPGSMart is that the level of service utilization by members is not good due to members' understanding of their rights and obligations as customers which must be further improved.

This study aims to determine the understanding of members of the rights and obligations as customers in the South Garut Farmers Cooperative; Utilization of Cooperative Services at the KPGSMart Unit in the South Garut Breeders Cooperative; Efforts made by cooperative management to increase member understanding so that service utilization at the KPGSMart Unit increases.

The research method used is a case study that describes each indicator that exists on members' understanding and service utilization. The instruments in this study were questionnaires, observations, interviews and case studies. The data analysis tool used in this research is the Likert scale.

The results of this study indicate that members' understanding of their rights and obligations as customers at the South Garut Breeders Cooperative is in the Self-Understanding criterion; then the service utilization of the South Garut Breeders Cooperative is in the Fairly Good criteria; and Efforts to increase understanding of rights and obligations can be done through education or training on cooperatives. As an effort that can be done in increasing the understanding of members regarding their rights and obligations as customers and the utilization of the services of the South Garut Breeders Cooperative.

Keywords: Understanding Members, Utilization of Cooperative Services

ABSTRAK

NADYA BENING RAYHAN NINDA. 2023. Analisis Pemahaman Anggota Tentang Hak dan Kewajiban Sebagai Pelanggan Dalam Upaya Meningkatkan Pemanfaatan Pelayanan Koperasi, Studi Kasus pada Unit Usaha KPGSMart Koperasi Peternak Garut Selatan Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut, di bawah Bimbingan Ucu Nurwati.

Koperasi Peternak Garut Selatan menjalankan empat unit usaha yaitu unit usaha susu sapi perah, simpan pinjam, pakan ternak, dan unit KPGSMart (toko). Penelitian ini berfokus pada salah satu unit usaha yaitu unit usaha KPGSMart yang merupakan unit usaha penyedia kebutuhan pokok dan keperluan lainnya. KPGSMart berdiri dari tahun 1993 dan pada tahun 2013 berganti nama menjadi KPGSMart atas keinginan dari anggota guna dapat memenuhi kebutuhannya. Permasalahan yang dihadapi KPGSMart yaitu tingkat pemanfaatan pelayanan oleh anggota yang kurang baik yang disebabkan karena pemahaman anggota mengenai hak dan kewajibannya sebagai pelanggan yang harus ditingkatkan lagi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pemahaman anggota terhadap hak dan kewajiban sebagai pelanggan di Koperasi Peternak Garut Selatan; Pemanfaatan Pelayanan Koperasi pada Unit KPGSMart di Koperasi Peternak Garut Selatan; Upaya yang dilakukan manajerial koperasi untuk meningkatkan pemahaman anggota agar pemanfaatan pelayanan pada Unit KPGSMart meningkat.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus yang mendeskripsikan setiap indikator yang ada pada pemahaman anggota dan pemanfaatan pelayanan. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuisioner, observasi, wawancara dan studi kasus. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah skala likert.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemahaman anggotaterhadap hak dan kewajibannya sebagai pelanggan di Koperasi Peternak Garut Selatan berada pada kriteria Cukup Paham; lalu Pemanfaatan pelayanan Koperasi Peternak Garut Selatan berada pada kriteria Cukup Baik; dan Upaya Peningkatan pemahaman tentang hak dan kewajiban dapat dilakukan melalui pendidikan atau pelatihan tentang perkoperasian. Sebagai upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan pemahaman anggota mengenai hak dan kewajibannya sebagai pelanggan dan pemanfaatan pelayanan Koperasi Peternak Garut Selatan.

Kata Kunci : Pemahaman Anggota, Pemanfaatan Pelayanan Koperasi

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi “Analisis Pemahaman Anggota Dalam Upaya Pemanfaatan Pelayanan Koperasi” dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada Mamah dan Bapak yang telah dengan tulus memberikan do'a restu, mengasuh, membimbing, memberi kasih sayang, dan mendukung dalam segala hal yang bernilai positif, serta pengorbanan baik secara materil maupun moril yang tiada hentinya sampai saat ini.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa, kritikan, saran, dorongan, bimbingan, petunjuk, nasehat dan kerjasamadari berbagai pihak, yaitu kepada:

1. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Sekaligus Dosen Wali yang telah meluangkan waktu, ilmu, kesabaran, dan motivasi untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

2. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji Konsentrasi yang memberikan masukan, arahan dan rekomendasi kepada penulis.
3. Yang terhormat, Bapak Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak selaku Dosen Penguji Koperasi yang memberikan masukan, arahan dan rekomendasi kepada penulis.
4. Yang terhormat, Bapak/Ibu Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan sumbangan ilmu pengetahuan yang bermanfaat serta didikannya selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Karyawan staff karyawan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memeberikan pelayanan dengan baik selama perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi.
6. Seluruh pengurus, pengawas, karyawan, dan anggota Koperasi Peternak Garut Selatan Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut yang telah mengizinkan penelitian di tempat tersebut.

Tidak lupa, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada orang-orang terdekat yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada hentinya agar penulis mengerjakan skripsi dengan lancar, yaitu kepada:

1. Kakak saya satu-satunya Alifio Bonggo Wirasono terima kasih selalu mendukung dan memberi semangat pada penulis dalam menyusun skripsi.
2. Teman-teman seperjuangan Wisuda Tahun Ini Kulsum Kurnia, Rufaida Nur Kholik, Putri Shabrina Nurul Ikhsan yang membantu serta memberi semangat dalam penulisan skripsi

3. Teman-teman penulis Lovi Christina Juliani dan Elvira Puri Aprodhita yang membantu serta memberi semangat dalam penulisan skripsi.
4. Terima kasih kepada Koperasi Peternak Garut Selatan yang telah mengizinkan penelitian di tempat tersebut.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih telah mendoakan hingga skripsi ini dapat di selesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, tentunya masih banyak kekurangan terbatasnya pengetahuan, waktu, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jatinangor, Agustus 2023
Penulis,

Nadya Bening Rayhan Ninda

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	13
1.3.1 Maksud Penelitian	13
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Aspek Teoritis	13
1.4.2 Aspek Praktis.....	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	15
2.1 Pendekatan Masalah.....	15
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	15
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.3 Pendekatan Pemahaman Anggota	25
2.1.4 Pendekatan Pemanfaatan Pelayanan Koperasi	32
2.2 Metode penelitian.....	36
2.2.1 Metode yang Digunakan.....	36
2.2.2 Data yang Digunakan (Operasionalisasi Variabel).....	37
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	38
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	39
2.2.5 Rancangan Analisis	41
2.2.6 Tempat penelitian	48
2.2.7 Jadwal penelitian	49
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	50
3.1 Gambaran Umum Koperasi Peternak Garut Selatan.....	50
3.1.1 Sejarah Koperasi Peternak Garut Selatan	50
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Peternak Garut Selatan	51
3.2 Keanggotaan Koperasi Peternak Garut Selatan.....	69
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan KSU Peternak Garut Selatan.....	70
3.3.1 Kegiatan Usaha.....	70
3.3.2 Keadaan Permodalan Koperasi Peternak Garut Selatan	74
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi Peternak Garut Selatan.....	76

3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	80
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	81
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	83
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	86
4.1 Identitas Responden dan Informan.....	86
4.2 Pemahaman Anggota	87
4.2.1 Menafsirkan.....	88
4.2.2 Mencontohkan	90
4.2.3 Mendeskripsikan.....	92
4.2.4 Merangkum	95
4.2.5 Menyimpulkan.....	97
4.2.6 Membandingkan.....	99
4.2.7 Menjelaskan.....	101
4.3 Pemanfatan Pelayanan Koperasi	103
4.3.1 Transaksi Anggota.....	103
4.3.2 Memanfaatkan Pelayanan KPGSMart.....	106
4.5 Upaya yang dilakukan Koperasi untuk Meningkatkan Pemanfaatan Pelayanan Koperasi Melalui Pemahaman Anggota.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1 Simpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rencana dan Realisasi Pendapatan Unit Usaha Koperasi Peternak Garut Selatan 2018-2022.....	2
Tabel 1. 2 Partisiipasi Anggota Unit KPGSMart	7
Tabel 1. 3 Partisipasi Anggota dan Transaksi Non Anggota di Unit KPGSMart	8
Tabel 2.1 Fungsi-Fungsi Pelayanan Koperasi Produsen.....	21
Tabel 2.2 Operasionalisasi Variabel Pemahaman Anggota	37
Tabel 2.3 Operasionalisasi Variabel Pemanfaatan Pelayanan	38
Tabel 2.5 Rentang Skala Pemahaman Anggota	42
Tabel 2.6 Kelas Interval Pemahaman Anggota.....	43
Tabel 2.7 Tanggapan Anggota Terhadap Pemahaman Anggota.....	44
Tabel 2.8 Kriteria Penilaian Berdasarkan Jumlah Indikator Pemahaman Anggota.....	45
Tabel 2.9 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pemahaman Anggota.....	45
Tabel 2.10 Rentang Skala Pemanfaatan Pelayanan	45
Tabel 2.11 Kelas Interval Pemanfaatan Pelayanan	46
Tabel 2.12 Tanggapan Anggota Terhadap Pemanfaatan Pelayanan	47
Tabel 2.13 Kriteria Penilaian Berdasarkan Jumlah Indikator Pemanfaatan Pelayanan	48
Tabel 2.14 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Pemanfaatan Pelayanan.....	48
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota KPGS 2018-2022.....	69
Tabel 3.2 Perkembangan SHU Unit Usaha Sapi Perah.....	71
Tabel 3.3 Perkembangan SHU Unit Usaha Pakan Ternak.....	72
Tabel 3.4 Perkembangan SHU Unit Usaha Simpan Pinjam	73

Tabel 3.5 Perkembangan SHU Unit Usaha KPGSMart	74
Tabel 3.6 Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Peternak Garut Selatan.....	74
Tabel 3.7 Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Peternak Garut Selatan.....	75
Tabel 3.8 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Peternak Garut Selatan	76
Tabel 3.9 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Peternak Garut Selatan.....	78
Tabel 3.10 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Peternak Garut Selatan	80
Tabel 3.11 Implentasi Definisi Koperasi	82
Tabel 3.12 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	83
Tabel 3.13 Implementasi Prinsip Koperasi	84
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin Koperasi Peternak Garut Selatan	86
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Sapi Yang Dimiliki dan Pendapatan Per Bulan Koperasi Peternak Garut Selatan	87
Tabel 4.3 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Menafsirkan Status Anggota	88
Tabel 4.4 Jawaban Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Menafsirkan Kewajiban Sebagai Pelanggan	89
Tabel 4.5 Jawaban Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Menafsirkan Hak Sebagai Pelanggan.....	90
Tabel 4.6 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Mencontohkan Kewajiban Sebagai Pelanggan	91
Tabel 4.7 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Mencontohkan Hak Sebagai Pelanggan.....	92

Tabel 4.8 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Mendeskripsikan Kewajiban Sebagai Pelanggan.....	93
Tabel 4.9 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Mendeskripsikan Hak Sebagai Pelanggan	94
Tabel 4.10 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Merangkum Kewajiban Sebagai Pelanggan.....	95
Tabel 4.11 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Merangkum Hak Sebagai Pelanggan	96
Tabel 4.12 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Menyimpulkan Kewajiban Sebagai Pelanggan	97
Tabel 4.13 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Menyimpulkan Hak Sebagai Pelanggan.....	98
Tabel 4.14 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Membandingkan Kewajiban Sebagai Pelanggan.....	99
Tabel 4.15 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Membandingkan Hak Sebagai Pelanggan	100
Tabel 4.16 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Menjelaskan Kewajiban Sebagai Pelanggan.....	101
Tabel 4.17 Tanggapan Anggota Mengenai Pemahaman Anggota Dalam Menjelaskan Hak Sebagai Pelanggan	102
Tabel 4.18 Tanggapan Anggota Terhadap Membeli Kebutuhan di KPGSMart	103
Tabel 4.19 Tanggapan Anggota Jumlah Pembelian Transaksi di KPGSMart	104
Tabel 4.20 Tanggapan Anggota Terhadap Nilai Pembelian di KPGSMart	105

Tabel 4.21	Tanggapan Anggota Terhadap Memanfaatkan Pembayaran Kredit	106
Tabel 4.22	Tanggapan Anggota Terhadap Memanfaatkan <i>Delivery Order</i>	107
Tabel 4.23	Tanggapan Anggota Terhadap Memanfaatkan Potongan Harga dalam Pembelian Cash	108
Tabel 4.24	Tanggapan Anggota Terhadap Memanfaatkan Harga Grosir	109
Tabel 4.33	Rekapitulasi Pemahaman Anggota	110
Tabel 4.34	Rekapitulasi Pemanfaatan Pelayanan Anggota	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Pembelian Produk Oleh Anggota.....	5
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Peternak Garut Selatan	53
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Yang Disarankan Untuk Koperasi Peternak Garut Selatan.....	54
Gambar 3.3 Grafik Perkembangan Rasio Likuiditas Tahun 2018-2022.....	77
Gambar 3.4 Grafik Perkembangan Rasio Solvabilitas Tahun 2018-2022	79
Gambar 3.5 Grafik Perkembangan Rasio Rentabilitas Tahun 2018-2022.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Peta Lokasi	122
Data Keuangan	123
Foto Keadaan KPGSMart	127