

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kota
Bandung, Prov. Jawa Barat)

Disusun Oleh:

NAJWA HAFIZHA

C1210163

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing: 1. Drs. Dadan Hamdani, MM
2. Jaka Sudewa, SE., MM



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kota Bandung, Prov. Jawa Barat)

Nama Mahasiswa : Najwa Hafizha

Nomor Pokok : C1210163

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing 1



Drs. Dadan Hamdani, MM

Pembimbing 2



Jaka Sudewa, SE., MM

Dekan

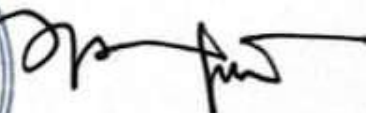
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua

Program Studi Sarjana Manajemen



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



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Najwa Hafizha

Nomor Pokok : C1210163

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 16 November 2003

Dengan ini menyatakan bahwa laporan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan”** (Studi Kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kota Bandung, Prov. Jawa Barat) adalah hasil kerja saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Bandung, 30 Agustus 2025

Najwa Hafizha
C1210163

RIWAYAT HIDUP



Najwa Hafizha, dilahirkan pada tanggal 16 November 2003 di Bandung, Jawa Barat, merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan ibu Ambar dan bapak Heriyanto.

Riwayat pendidikan yang ditempuh, yaitu:

1. Tahun 2009 lulus dari TK Anugrah Tambakan, Kecamatan Jalancagak, Kabupaten Subang, Jawa Barat.
2. Tahun 2015 lulus dari SD Negeri Tambakan 1, Kecamatan Jalancagak, Kabupaten Subang, Jawa Barat.
3. Tahun 2018 lulus dari SMP Bakti Nusantara 666, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
4. Tahun 2021 lulus dari SMA Negeri 1 Cileunyi, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Pada tahun 2021, penulis resmi terdaftar sebagai mahasiswa di Program Studi Sarjana Manajemen, Institut Koperasi dan Manajemen Indonesia dan pada tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia yang berlokasi di Jatinangor, Jawa Barat.

Selama masa perkuliahan, penulis mengikuti kegiatan organisasi kemahasiswaan, salah satunya bergabung dengan *English Club of Ikopin University* (ECI) sebagai anggota *Routine Sharing*. Selain itu, penulis juga dipercaya menjadi Asisten Laboratorium Bahasa di *Language Center of Ikopin University* sebagai anggota yang kemudian menjadi Koordinator Divisi Material.

ABSTRACT

Najwa Hafizha. 2025. Analysis of the Factors Influencing Member Participation as Customers, Case Study on Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kota Bandung, Prov. Jawa Barat, under the supervision of Dadan Hamdani and Jaka Sudewa.

Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kota Bandung is a producers' cooperative engaged in the procurement and distribution of soybean raw materials for its members, who work as tofu and tempeh makers. This research is motivated by the condition of member participation in KOPTI Bandung, which has not yet reached an optimal level. Although the number of registered members is relatively large, most are inactive in making transactions with the cooperative. This is reflected in the sales targets for soybeans that have never been achieved and the actual sales figures that remain lower than the total soybean requirements of the members. The purpose of this study is to identify the factors influencing member participation as customers, to analyze how members participate as customers, and to propose efforts that KOPTI Kota Bandung can implement to enhance member participation as customers.

The research method employed was a quantitative approach with descriptive analysis. The sampling technique used purposive sampling involving 35 active members. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale to measure factors such as member motivation, member satisfaction, business location, service quality, and level of trust, along with descriptive measures for indicators such as purchase frequency, purchase quantity, product type, and recommending product.

The results showed a total respondent score of 2,668, which falls into the "very good" category for the variables influencing member participation. For the variable of member participation as customers, it was found that the majority of respondents purchased soybeans more than 25 times per month, with a percentage of 54.29%. These findings indicate that although the purchase intensity of active members is relatively high, there is still potential for improvement, particularly in engaging inactive members to contribute more optimally to the cooperative.

Keywords: Member Participation of Cooperative, Member Participation as Customers, KOPTI Kota Bandung

ABSTRAK

Najwa Hafizha. 2025. Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan, Studi Kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kota Bandung, Prov. Jawa Barat, di bawah bimbingan Dadan Hamdani dan Jaka Sudewa.

Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kota Bandung merupakan koperasi produsen yang bergerak dalam pengadaan dan penyaluran bahan baku kedelai kepada anggotanya yang berprofesi sebagai perajin tahu dan tempe. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi partisipasi anggota KOPTI Kota Bandung yang belum optimal. Meskipun jumlah anggota terdaftar cukup banyak, sebagian besar tidak aktif bertransaksi di koperasi. Hal ini tercermin dari target penjualan kedelai yang tidak pernah tercapai serta realisasi penjualan yang lebih rendah dibandingkan total kebutuhan kedelai anggota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi anggota sebagai pelanggan dan mengetahui bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan, serta upaya apa yang dapat KOPTI Kota Bandung lakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* terhadap 35 anggota aktif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert yang mengukur faktor motivasi anggota, kepuasan anggota, lokasi usaha, kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan, serta pendekatan deskriptif untuk indikator frekuensi pembelian, kuantitas pembelian, jenis produk, dan merekomendasikan produk.

Hasil penelitian menunjukkan skor total penilaian responden sebesar 2.668 yang berada pada kategori “sangat baik” untuk variabel faktor-faktor yang memengaruhi partisipasi anggota. Pada variabel partisipasi anggota sebagai pelanggan, diperoleh bahwa mayoritas responden melakukan pembelian kedelai lebih dari 25 kali dalam satu bulan dengan persentase sebesar 54,29%. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun intensitas pembelian anggota aktif tergolong tinggi, masih terdapat potensi peningkatan terutama dalam menarik anggota yang belum aktif bertransaksi agar kontribusinya terhadap koperasi semakin optimal.

Kata Kunci: *Partisipasi Anggota Koperasi, Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan, KOPTI Kota Bandung*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan” (Studi Kasus pada Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kota Bandung, Prov. Jawa Barat) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia. Penyusunan skripsi ini bertujuan sebagai bentuk tanggung jawab akademik sekaligus sebagai langkah akhir dalam menyelesaikan studi di tingkat perguruan tinggi.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku dosen pembimbing 1 yang memberikan arahan dan masukan dalam setiap tahap penyusunan skripsi.
2. Bapak Jaka Sudewa, SE., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, mendengarkan, serta memberikan arahan, masukan, dan dorongan di setiap tahap penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP selaku dosen penelaah koperasi yang memberikan saran berharga demi penyempurnaan penelitian ini.
4. Ibu Dra. Lely Savitri Dewi, M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah membantu memberikan masukan untuk memperkuat isi skripsi ini.

5. Seluruh jajaran pengurus KOPTI Kota Bandung sebagai lokasi penelitian, terutama Bapak Ujang Barnas selaku Sekretaris KOPTI dan Ibu Amel, serta semua pihak KOPTI Kota Bandung yang telah memberikan informasi dan dukungan selama proses penelitian.
6. Kedua orang tua dan Nenek yang selalu memberikan doa, dukungan moral, kasih sayang yang tiada henti, dan semangat yang tak pernah putus sejak awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Agan dan Alike yang telah menemani perjalanan perkuliahan dari awal, aktif berorganisasi bersama di *Language Center of Ikopin University* hingga demisioner, dan terus memberikan bantuan serta dukungan hingga saat ini.
8. Rekan-rekan di organisasi *Language Center of Ikopin University* angkatan 2021, yaitu Noviana, Agan, Aina, Alike, Riannita, dan Hasan; *Language Center of Ikopin University* angkatan 2022 yaitu Dara, Jasmine, De Lia, Candra, dan Hani; serta *Language Center of Ikopin University* angkatan 2023 yang telah menjadi keluarga kedua selama perkuliahan.
9. Teman-teman satu tim Praktik Lapangan, yaitu Sidik, Riya, Riri, Izki, Ervin, dan Rostika yang pernah tinggal bersama selama satu bulan penuh dan saling membantu dalam berbagai situasi.
10. Neng Intan, Fauziah, Raisya, Annisa, Indah, dan Helga yang telah menjadi teman seperjuangan sejak awal kuliah, selalu berada di kelas umum yang sama, dan sering menunggu jadwal perkuliahan bersama saat istirahat.
11. Rekan-rekan di UKM *English Club of Ikopin University* yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran berharga selama berorganisasi.

12. Seluruh teman-teman di kelas Manajemen D dan Manajemen Bisnis B angkatan 2021 yang selalu memberikan dukungan dan kebersamaan yang menyenangkan.
13. Semua pihak lain yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
14. Kepada diri sendiri yang telah berusaha, bertahan, dan terus berproses hingga titik ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, serta berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen koperasi.



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.....	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1. Maksud Penelitian.....	13
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1. Kegunaan Teoretis.....	13
1.4.2. Kegunaan 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 Partisipasi Anggota.....	29
2.1.3. Pendekatan Manajemen Bisnis.....	41
2.1.4. Pendekatan Pelanggan.....	47
2.1.5. Pendekatan Pemasaran.....	49
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	54
2.2. Metode Penelitian.....	56
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan.....	56
2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	56
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	59
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	61
2.2.5. Analisis Data.....	62
2.2.6. Tempat Penelitian.....	74
2.2.7. Jadwal Penelitian.....	74
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	75
3.1. Keadaan Umum Organisasi.....	75
3.1.1. Sejarah Terbentuknya KOPTI Kota Bandung.....	75
3.1.2. Struktur Organisasi KOPTI Kota Bandung.....	79
3.2. Keanggotaan Koperasi.....	85
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	87

3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi pada KOPTI Kota Bandung	97
3.4.1. Implementasi Definisi Koperasi di KOPTI Kota Bandung.....	97
3.4.2. Implementasi Nilai-nilai Koperasi di KOPTI Kota Bandung	100
3.4.3. Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi di KOPTI Kota Bandung....	103
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	107
4.1. Identitas Responden.....	107
4.2. Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan di KOPTI Kota Bandung	108
4.3. Analisis Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan di KOPTI Kota Bandung.....	120
4.4. Upaya yang Dapat Dilakukan KOPTI Kota Bandung untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan	127
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	131
5.1. Simpulan.....	131
5.2. Saran-saran	132
 DAFTAR PUSTAKA	134
 LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Keanggotaan KOPTI Kota Bandung Tahun 2020–2024.....	5
Tabel 1. 2	Target dan Realisasi Volume Penjualan Kedelai KOPTI Kota Bandung Tahun 2020–2024.....	7
Tabel 1. 3	Kebutuhan Kedelai Anggota KOPTI Kota Bandung Tahun 2024.....	7
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	54
Tabel 2. 2	Operasionalisasi Variabel.....	58
Tabel 2. 3	Rekapitulasi Penilaian Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Motivasi Anggota.....	66
Tabel 2. 4	Rekapitulasi Penilaian Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Kepuasan Anggota	67
Tabel 2. 5	Rekapitulasi Penilaian Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Lokasi Usaha.....	68
Tabel 2. 6	Rekapitulasi Penilaian Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 2. 7	Rekapitulasi Penilaian Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Tingkat Kepercayaan	71
Tabel 2. 8	Tabel Rekapitulasi Variabel Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota	72
Tabel 2. 9	Rekapitulasi Penilaian Responden tentang Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan dari Segi Frekuensi Pembelian	73

Tabel 2. 10 Rekapitulasi Penilaian Responden tentang Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan dari Segi Kuantitas Pembelian.....	73
Tabel 2. 11 Rekapitulasi Penilaian Responden tentang Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan dari Segi Jenis Produk	73
Tabel 2. 12 Rekapitulasi Penilaian Responden tentang Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan dari Segi Merekomendasikan Produk.....	74
Tabel 3. 1. Keanggotaan KOPTI Kota Bandung tahun 2024.....	85
Tabel 3. 2. Perkembangan Modal Sendiri dan Modal Pinjaman KOPTI Kota Bandung Tahun 2020–2024	90
Tabel 3. 3 Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	92
Tabel 3. 4 Perkembangan Rasio Likuiditas KOPTI Kota Bandung Tahun 2020–2024.....	92
Tabel 3. 5 Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas terhadap Aset.....	94
Tabel 3. 6. Perkembangan Rasio Solvabilitas KOPTI Kota Bandung Tahun 2020–2024.....	94
Tabel 3. 7 Standar Pengukuran Rasio Profitabilitas.....	95
Tabel 3. 8. Perkembangan Rasio Profitabilitas KOPTI Kota Bandung Tahun 2020–2024.....	96
Tabel 3. 9. Implementasi Definisi Koperasi Pada KOPTI Kota Bandung	98
Tabel 3. 10. Implementasi Nilai-nilai Koperasi pada KOPTI Kota Bandung	101

Tabel 3. 11. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KOPTI Kota Bandung	104
Tabel 4. 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	107
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	107
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Motivasi Anggota	109
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Kepuasan Anggota	110
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Lokasi Usaha	112
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Kualitas Pelayanan	114
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden tentang Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota dari Segi Tingkat Kepercayaan.....	116
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Penilaian Responden pada Variabel Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota	118
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Indikator Frekuensi Pembelian.....	120
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Tentang Indikator Kuantitas Pembelian	122
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Tentang Indikator Jenis Produk.....	123
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Tentang Indikator Merekomendasikan Produk	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Sistem Ekonomi Pasar.....	17
Gambar 2. 2	Struktur Organisasi Koperasi sebagai Suatu Sistem Sosio-ekonomi dan Kedudukannya pada Lingkungan Ekonomi Pasar.....	24
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi KOPTI Kota Bandung.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rekomendasi Struktur Organisasi KOPTI Kota Bandung	138
Lampiran 2	Panduan Kuesioner	138
Lampiran 3	Pedoman Wawancara	141
Lampiran 4	Pengolahan Data Kuesioner Variabel Faktor-faktor yang Memengaruhi Partisipasi Anggota	144
Lampiran 5	Pengolahan Data Kuesioner Variabel Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan	145
Lampiran 6	Hasil Dokumentasi	146

