

**STRATEGI PELAYANAN KOPERASI SIMPAN PINJAM SEBAGAI  
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

*( Studi Kasus Pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh )*

**SKRIPSI**

Disusun oleh :

**Lukman Hakim Zebua**

**C1150504**

Dosen Pembimbing :

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



**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : Strategi Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam  
Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota  
(Studi Kasus Pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh  
(KPWC) Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang)

**Nama Mahasiswa** : Lukman Hakim Zebua

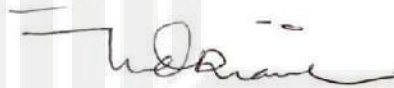
**Nomor Pokok** : C1150504

**Program Studi** : S1 Manajemen

**Konsentrasi** : Manajemen Pemasaran

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



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

Direktur Program Studi S1 Manajemen



**Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis merupakan anak pertama dari enam bersaudara keluarga Bapak Ahmad Seto Zebua dan Ibu Rahima Pasaribu yang telah dilahirkan di Kelurahan Pasir Bidang, Kecamatan Sibolga Selatan, Kota Sibolga, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 28 Oktober 1997.

Penulis telah menempuh pendidikan antara lain :

1. Tahun 2009 lulus dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 084080 Kota Sibolga.
2. Tahun 2012 lulus dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Kota Sibolga.
3. Tahun 2015 lulus dari Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 3 Kota Sibolga.

Pada tahun 2015 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis telah aktif mengikuti kegiatan Mahasiswa antara lain :

1. Pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) IKOPIN Kabinet Bersatu periode 2016-2017.
2. Wakil Ketua Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) IKOPIN Kabinet Gerak Bersama periode 2017-2018.
3. Ketua Pelaksana PK2MB IKOPIN 2017
4. Anggota Unit Kegiatan Mahasiswa Ikopin Football Club (IFC)

## ABSTRACT

**Lukman Hakim Zebua**, Savings and Loan Cooperative Service Strategy as an Effort to Increase Member Participation (Case Study in Cikeruh Women's Union Cooperative, Jatinangor District, Sumedang Regency, West Java). Under guidance of **Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si.**

Cikeruh Women's Association (KPWC) is a cooperative founded on December 17, 1968. The cooperative consists of women in the Cikeruh Village and its surroundings. This cooperative has two business sectors namely savings and loans. As a business entity, of course there are several problems, one of which is problems such as lack of member participation in cooperatives, in this case utilizing services that have been provided to members.

This study aims to provide an overview of the Cikeruh Women's Union Cooperative (KPWC) in implementing service strategies to increase member participation in utilizing the services offered by administrators to members. In this study using primary data and secondary data.

Based on the research that has been done, it is obtained that the implementation of services at the Cikeruh Women's Union Cooperative must be improved and provide products according to the needs of cooperative members. And based on the results obtained from the SWOT analysis and the COTAR Women's Union Cooperative SWOT Matrix, it is concluded that cooperatives must create ST strategies where cooperatives can use force to anticipate external threats, and create new strategies.

Key words: Savings and Loan Cooperative Service Strategies

IKOPIN

## RINGKASAN

**Lukman Hakim Zebua**, Strategi Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota ( Studi Kasus pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat). Dibimbing oleh **Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si.**

Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh (KPWC) merupakan koperasi yang didirikan pada tanggal 17 Desember 1968. Koperasi tersebut beranggotakan para wanita yang berada di Desa Cikeruh dan sekitarnya. Koperasi ini memiliki dua bidang usaha yaitu bidang simpanan dan pinjaman. Sebagai sebuah badan usaha tentunya terdapat beberapa permasalahan, salah satunya permasalahan misalnya kurang partisipasi anggota pada koperasi, dalam hal ini memanfaatkan pelayanan yang telah diberikan kepada anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh (KPWC) dalam penerapan strategi pelayanan untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan para pengurus kepada para anggota. Pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa pelaksanaan pelayanan pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh harus ditingkatkan dan memberikan produk sesuai kebutuhan anggota koperasi. Dan berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis SWOT dan Matriks SWOT Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh disimpulkan bahwa koperasi harus menciptakan strategi ST dimana koperasi dapat menggunakan kekuatan untuk mengantisipasi ancaman dari luar, dan menciptakan strategi baru.

Kata kunci : Strategi Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam

IKOPIN

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Strategi Pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota**” studi kasus pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis menyadari bahwa dengan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran serta kesabaran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
2. Ir. Nanik Risnawati, M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan masukan dan arahnya.
3. Dadan Hamdani, SE., MM selaku dosen penelaah konsentrasi 2 yang telah memberikan masukan dan arahnya.
4. Drs. Wahyudin, M.Ti selaku dosen penelaah koperasi yang sudah memberikan masukan dan arahnya.

5. Segenap pengurus dan anggota Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
6. Orangtua tercinta yang telah mendidik dan membesarkan penulis, Bapak Ahmad Seto Zebua dan Ibu Rahima Pasaribu untuk setiap doa, dukungan baik material, kasih, cinta, motivasi, semangat dan sabar yang diberikan.
7. Kelima adik tercinta saya, Sri Wahyuni Zebua, Risky Hidayat Zebua, Bakti Wira Yuda Zebua, Saiful Alamsyah Zebua dan Alif Utama Zebua yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi yang telah diberikan.
8. Bapak DR. Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor IKOPIN.
9. Bapak/Ibu Dosen pengajar IKOPIN yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan serta nilai kehidupan selama kegiatan perkuliahan.
10. Terimakasih Kepada Maya Shafara yang selalu mendampingi, mendukung dan memberikan motivasi selama penulisan skripsi dan menyediakan waktu pikiran dan tenaga dalam penulisan skripsi.
11. Para kawan-kawan Mahasiswa Kota Sibolga angkatan 2015 ( Rani Syukriana Harahap, Esterlina Siringo-ringo, Krisna Dinata Sihombing, Muhammad Heri Darmawan, Hotma Agam Julius Lubis) atas semangat dan motivasi kepada penulis selama ini. Serta terimakasih telah menjadi penghias masa kuliah yang luar biasa dan tidak akan terlupakan.
12. Para sahabat tercinta ( Nurhany, Lusti, Holy, Iki Ambon, Ikoh, Yulia Agustin, Tami, Andi Kecil ) atas bantuan semangat dan motivasi kepada penulis selama ini yang tidak akan terlupakan.

13. Keluarga Besar Badan Eksekutif Mahasiswa Kabinet Gerak Bersama periode 2017-2018 dan segenap Kepengurusan ( Widdy, Diyan, Sherly, Siti, Windi, Abdul, Irma, Yolla, Bakti, Azis, Widi, Leli, Medheana, Putri, Ina, Monica, Agis, Rizki, Rahmi, Desi, Tia, Rani, Fitrotul, Eca, Fifit Nupus, Teguh, Akbar, Anjas, Onimus) untuk semangat, motivasi dan bantuannya.
14. Keluarga Besar Unit Kegiatan Mahasiswa Ikopin Football Club dan segenap kepengurusan.
15. Keluarga Besar Mahasiswa Ikopin ( KM IKOPIN)
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam persiapan hingga selesainya skripsi ini, Terimakasih.

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

***Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatu***

Jatinangor, Agustus 2019

Penulis



## DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP .....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Maksud dan tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan penelitian.....	6
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....	8
2.1. Pendekatan Masalah.....	8
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	8
2.1.2. Organisasi dan Manajemen Koperasi.....	15
2.1.3. Pendekatan Partisipasi Anggota.....	20
2.1.4. Pendekatan Manajemen Pemasaran.....	27
2.1.5. Pendekatan Analisis SWOT.....	35
2.2. Metode Penelitian.....	40
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	40
2.2.2 Data Yang Diperlukan.....	40
2.2.3. Sumber Data.....	41
2.2.4. Teknik pengumpulan data.....	41
2.2.5. Teknik Penarikan Sampel.....	42
2.2.6. Rancangan Analisis Data.....	43
2.2.7. Tempat Penelitian.....	47
2.2.8. Waktu Penelitian.....	47
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....	48

3.1. Keadaan Umum Organisasi.....	48
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh .....	48
3.1.2. Struktur Organisasi KPWC .....	511
3.1.3. Keanggotaan Koperasi.....	577
3.1.4. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Perkumpulan Wanita Cikeruh.....	577
3.1.5. Keadaan Keuangan.....	600
3.1.6. Implementasi Konsep Jatidiri Koperasi Pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh .....	677
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>721</b>
4.1. Identitas Informan .....	721
4.2. Pelaksanaan Pelayanan pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh ...	732
4.2.1. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ).....	743
4.2.2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	843
4.2.3. Ketanggapan ( <i>Responsivness</i> ).....	890
4.2.4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	932
4.2.5. Empati ( <i>Empaty</i> ).....	976
4.2.6 Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.....	1010
4.3. Tanggapan dan Harapan Anggota Koperasi Terhadap Pelaksanaan Pelayanan KPWC .....	1065
4.3.1. Tanggapan Anggota terhadap Pelaksanaan Pelayanan KPWC.....	1076
4.3.2. Harapan Anggota terhadap pelaksanaan pelayanan KPWC.....	11009
4.3.3. Rancangan Strategi Pelayanan yang dapat diterapkan oleh KPWC.....	11110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>1254</b>
5.1. Kesimpulan.....	1254
5.2. Saran.....	12726
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>128</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
1.1	Perkembangan Jumlah Anggota KPWC Tahun 2014-2018 .....	3
1.2	Partisipasi Anggota dalam Melakukan Simpanan dan Pinjaman pada KPWC tahun 2014 - 2018.....	4
2.1	Matriks EFAS .....	45
2.2	Matriks IFAS .....	46
2.3	Matrix SWOT .....	47
3.1	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.....	57
3.2	Standar Pengukuran Rasio Likuiditas.....	61
3.3	Rasio Likuiditas Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.....	61
3.4	Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas .....	63
3.5	Rasio Solvabilitas Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh Tahun 2014- 2018 .....	64
3.6	Rasio Rentabilitas Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh Tahun 2014- 2018 .....	65
3.7	Standar Pengukuran Rasio Rentabilitas .....	66
3.8	Implementasi Jatidiri Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh .....	67
4.1	Data Informan Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh .....	71
4.2	IFAS Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh .....	116
4.3	EFAS Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh .....	117
4.4	Hasil IFAS Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.....	118
4.5	Hasil EFAS Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.....	119
4.6	Matriks SWOT KPWC .....	122

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
2.1	Lambang tiga serangkai dalam koperasi.....	18
2.2	Diagram Analisis SWOT.....	36
2.3	Matriks SWOT.....	39
2.4	Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3.1	Struktur Organisasi Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.....	52
4.1	Jumlah Simpanan Wajib yang Dibayar Oleh Anggota Koperasi .....	102
4.2	Waktu Kehadiran Anggota pada RAT Koperasi .....	103
4.3	Alasan Anggota Menghadiri RAT Koperasi .....	104
4.4	Kegiatan Pengawasan Kehidupan Organisasi Koperasi .....	105
4.5	Diagram SWOT .....	121



IKOPIN