

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI RENDAHNYA
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

*(Studi Kasus Pada Unit Makanan Konsentrat Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa
Mukti Desa Jambudipa, Kec. Cisarua, Kab. Bandung Barat)*

SKRIPSI

Disusun Oleh:
Valentina Meli Yanda
C1150146

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



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI RENDAHNYA PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Unit Makanan Konsentrat Koperasi Unit
Desa (KUD) Sarwa Mukti Desa Jambudipa, Kec. Cisarua,
Kab. Bandung Barat)

NAMA : VALENTINA MELI YANDA

NRP : C1150146

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN S1

KONSENTRASI : MANAJEMEN BISNIS

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

(Dr. Eka Setiajathika, SE., M.Si)

Direktor Program Manajemen S1



(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 13 April 1997 di Majalengka sebagai putri pertama dari keluarga Bapak K. Budiharjo dan Ibu Ade Aan.

Adapun jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh adalah sebagai berikut:

1. Pada tahun 2003 penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak Al-Qur'an, Tarikolot – Majalengka.
2. Pada tahun 2009 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri Leuwikidang II, Leuwikidang – Majalengka.
3. Pada tahun 2012 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri II Majalengka, Majalengka.
4. Pada tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri I Kadipaten, Kadipaten – Majalengka.

Pada bulan September tahun 2015, penulis tercatat sebagai mahasiswa program studi Strata-1 Manajemen di Kampus Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan memilih konsentrasi Manajemen Bisnis pada tahun 2018.

Selama masa perkuliahan, penulis memiliki beberapa pengalaman organisasi, diantaranya:

1. Anggota UKM ECI pada Tahun 2015
2. Sekretaris UKM ECI 2016-2017

ABSTRACT

Valentina Meli Yanda, 2015, The Analysis of Factors Affecting the Low Participation of Members as Customers, case study at Concentrate Food Unit of Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti, Jambudipa Village, Cisarua District, West Bandung Regency, West Java, under the guidance of Mr. Eka Setiajatnika.

This research aims to determine the factors of low participation of members as customers, the extent to which the economic benefits are felt by members and what efforts can be made by the Cooperative to increase the participation of its members. The type of data used is primary data and secondary data. The research method used is a case study.

Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti has four business units there are: Milk Unit, Savings and Loans Unit, Food Concentrate Unit (Mako) and Waserda Unit. Judging from the data of the participation of members as customers in the Mako Unit each year has decreased compared to the participation of members as customers in other Units

Based on the analysis results this is caused by several factors including: Member satisfaction, member motivation, level of member confidence, business environment and service quality. The economic benefits felt by KUD Sarwa Mukti members can be divided into 2 (two), there are direct economic benefits and indirect economic benefits. One of the direct economic benefits can be obtained from the services provided by cooperatives. whereas indirect economic benefits can be obtained through the Remaining Operations (SHU) at the members'

meeting which depends on the size of the transactions made by members of the Mako Unit. Thus to overcome the low participation of members as customers in the Mako Unit, KUD Sarwa Mukti can make efforts by providing attractive activities, maximizing technology and services, and lowering the price of goods so that they are no more expensive than competitors.



IKOPIN

RINGKASAN

Valentina Meli Yanda, 2015, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi kasus pada Unit Makanan Konsentrat Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti, Desa Jambudipa, Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat, di bawah bimbingan Bapak Eka Setiajatnika.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor rendahnya partisipasi anggota sebagai pelanggan, sejauh mana manfaat ekonomi yang dirasakan oleh anggota dan upaya-upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh Koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggotanya. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus.

Koperasi Unit Desa (KUD) Sarwa Mukti mempunyai empat unit usaha yaitu: Unit Susu, Unit Simpan Pinjam, Unit Makanan Konsentrat (Mako) dan Unit Waserda. Dilihat dari data partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Mako setiap tahunnya mengalami penurunan dibandingkan dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit yang lainnya.

Berdasarkan hasil analisis hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya: Kepuasan anggota, motivasi anggota, tingkat kepercayaan anggota, lingkungan usaha dan kualitas pelayanan. Manfaat ekonomi yang dirasakan anggota KUD Sarwa Mukti bisa dibagi menjadi 2 (dua), yaitu manfaat ekonomi langsung dan manfaat ekonomi tidak langsung. Manfaat ekonomi langsung salah satunya bisa didapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh koperasi. sedangkan manfaat ekonomi tidak langsung bisa didapatkan melalui Sisa Hasil Usaha (SHU) pada saat rapat anggota yang tergantung pada besar kecilnya transaksi yang dilakukan anggotapada Unit Mako. Dengan demikian untuk mengatasi rendahnya partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Mako, KUD Sarwa Mukti dapat melakukan upaya dengan memberikan kegiatan yang menarik, memaksimalkan teknologi dan pelayanan, serta menurunkan harga barang sehingga tidak lebih mahal dari pesaing.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Robbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Rendahnya Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan".

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, masih banyak kelemahan serta kekurangan, baik dalam tata tulis, tata kalimat, pengambilan teori-teori yang berhubungan dengan judul skripsi serta penggunaan rumus-rumus dalam perhitungan untuk analisis penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan dan terbuka sekali terhadap saran dan kritikan yang bersifat membangun demi tercapainya kesempurnaan dalam penulisan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis sangat menyadari dan tidak dapat dipungkiri bahwa selesainya skripsi ini terdapat campur tangan baik secara langsung ataupun tidak langsung dari pihak-pihak yang telah memberikan bantuan serta bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin sekali untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Allah SWT yang hingga saat masih melimpahkan nikmat dan rahmat-Nya kepada penulis, penulis sangat bersyukur sekali dan memang pantas segala pujian diberikan hanya pada-Nya, karena Engkau adalah Maha Segalanya.
2. Dengan segala ketulusan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sangat istimewa kepada Mimi Dasimah yang telah merawat Meli dari kecil, yang selalu memberikan dorongan dan do'a-do'anya hingga Meli bisa seperti sekarang ini. Kedua Orang Tuaku yang tercinta Bapak K. Budiharjo dan Mamah Ade Aan. Untuk Bapak dan Mamah (*Terima kasih banyak Bapak.. Mamah.. karena selama ini Bapak dan Mamah telah memberikan do'a dan dorongan, serta semangat begitupun dengan meneteskan keringat demi memberikan sesuatu yang terbaik untuk Meli, telah banyak berkorban baik moril ataupun materil agar Meli bisa Wisuda tahun ini dan menjadi Sarjana*).
3. Untuk Adikku Zifara Nazla Naura (Almarhumah), meskipun ade sudah tiada tapi kakak selalu ingat dan sayang sama ade. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar Ibu Idang (Almarhumah) yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas segala do'a dan dukungan yang telah kalian berikan.
4. Yth. Bapak Dr. Eka Setiajatnika, SE., M.Si selaku komisi pembimbing yang telah memberikan bimbingannya dengan sabar serta selalu bersedia membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir, walaupun ditengah-tengah kesibukannya tetap menjalankan kewajibannya. Semoga Bapak beserta keluarga selalu berada dalam lindungan serta rahmat-Nya. Aamiin.

5. Yth. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku penelaah koperasi dan dosen wali saya yang telah memberikan arahan serta masukan-masukan yang sangat berharga kepada penulis selama penulisan skripsi.
6. Yth. Dindin Burhanudin, SE., M.Si selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan serta masukan-masukan yang sangat berharga kepada penulis selama penulisan skripsi.
7. Terima kasih kepada seluruh civitas akademika IKOPIN untuk ilmu dan pengalaman selama kurang 4 tahun ini.
8. Seluruh pengurus, pengawas, dan karyawan KUD Sarwa Mukti, terutama pak Yeyep dan pak Fani yang telah banyak membantu selama penulis melakukan penelitian.
9. Terima kasih kepada teman-teman Bahasa 3 yang sampai sekarang masih menjalin silaturahmi dengan baik.
10. Terima kasih kepada seluruh keluarga B-Brave yang telah menemani penulis dari mulai semester satu sampai semester enam atas segala dukungannya.
11. Keluarga besar LIC yaitu Abdul Jamal, Ahmadipura, Chairinnisa, Chusein Waliyulloh, Dian Kusuma Wijayanti Ditami, Devy Budi Pertiwi, Eko Putra Budi Listyanto, Kintan Dwi Fitriani Rahayu, Nadya Ayu Anjani, Nurul Hanifah Mulyadi, dan Rijal Alfia Mujahid terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, perhatian dan segalanya selama ini semoga harapan kita untuk tetap menjalin silaturahmi sampai tua bisa berkah. Aamiin.

12. Untuk keluarga besar English Club of IKOPIN, terutama angkatan 2014-2016 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang sangat berharga.
13. Keluarga Bisnis B 2015 meskipun kita hanya dipertemukan disemester, kelas dengan waktu yang singkat semoga silaturahmi kita tidak sesingkat itu.
14. Maleber Squad: Aldya Rachma Nurzaelan, Deni Fauzi, Devy Budi Pertiwi, dan Tiara Sekar Rahayu teman beraktivitas, teman PL selama satu bulan di Kec. Maleber Kab. Kuningan. BCT Kuningan Dian, Devy, Elin, Ira, Mpi, Tiey Tehkin, dan Uli yang selalu menghibur disaat sedih baik disaat PL maupun sekarang.
15. Keluarga Zavila House yang selalu mengingatkan penulis dalam menyusun skripsi ini terima kasih atas perhatian kalian (Aul, Oga, Dahlan, Boy, Endog).
16. GEBI yang selalu sibuk dengan urusan masing-masing tapi tetap menyempatkan untuk berkumpul. Terima kasih Al, Desi, Dhika, Emid, Fanny, Rais, William untuk waktunya.
17. D'MLYRVEM yaitu Detta, Maya, Lina, Yanti, Rani, Vina, dan Eka yang telah menemani penulis dari sejak SMP. Tim Roket yaitu Euis, Eva, Novita, Penti, Risma, dan Tri yang telah menemani penulis dari SMK.
18. Untuk Dian, Dena, Deni, Tsalsa, Wildan, Azka, Kinan sepupu-sepupu yang sudah dianggap adik sendiri, yang selalu ada, selalu mendengarkan keluh kesah, mensupport penulis terima kasih banyak tanpa kalian mungkin penulis merasa sendiri.

19. Untuk tetangga yang sekaligus menjadi sahabat penulis dari kecil sampai saat ini yaitu Nurha, Abdus, Dian, Iyan semoga kita bisa mencapai apa yang kita cita-citakan.

Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Jatinangor, Juli 2019

Penulis

Valentina Meli Yanda

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Praktis	9
1.4.2 Kegunaan Teoritis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pendekatan Masalah	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.2 Manajemen Koperasi.....	23
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis	25
2.1.4 Pendekatan Partisipasi.....	27
2.1.4.1 Pengertian Partisipasi	27
2.1.4.2 Bentuk partisipasi anggota	28
2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota	31
2.1.5.1 Motivasi Anggota	32
2.1.5.2 Kepuasan Anggota.....	34
2.1.5.3 Lokasi Usaha	35
2.1.5.4 Kualitas Pelayanan	37
2.1.6 Pendekatan Manfaat Koperasi	39
2.2 Metode Penelitian Yang di Gunakan	42
2.2.1 Jenis dan Sumber Data Yang di Gunakan	42
2.2.2 Sumber Data Dan Cara Menentukan Sumber Data.....	42

2.2.3	Teknik Pengumpulan Data	43
2.2.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	44
2.2.5	Operasionalisasi Variabel	46
2.2.6	Rancangan Analisis Data	46
2.2.7	Tempat Atau Lokasi Penelitian	49
2.2.8	Jadwal Penelitian	50
BAB III KEADAAN UMUM TEMAT PENELITIAN.....		51
3.1	Keadaan Umum Organisasi Dan Manajemen KUD Sarwa Mukti	51
3.1.1	Sejarah Berdirinya KUD Sarwa Mukti	51
3.1.2	Struktur Organisasi KUD Sarwa Mukti.....	55
3.1.3	Keadaan Keanggotaan KUD Sarwa Mukti	61
3.1.4	Kegiatan Usaha KUD Sarwa Mukti	62
3.1.5	Organisasi Pendukung.....	67
3.1.6	Keuangan dan Permodalan Koperasi	69
3.1.6.1	Keadaan Permodalan.....	69
3.1.6.2	Keadaan Keuangan.....	70
3.2	Implementasi Jati diri Koperasi.....	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		79
4.1.	Hasil Penelitian	79
4.2.	Karakteristik Responden.....	79
4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi anggota sebagai pelanggan	80
4.3.1	Motivasi Anggota	81
4.3.1.1	Kebutuhan Berbelanja di Koperasi	81
4.3.1.2	Harapan Pada Koperasi.....	82
4.3.1.3	Kegiatan yang Menarik.....	84
4.3.2	Kepuasan Anggota.....	85
4.3.2.1	Sarana yang Disediakan.....	85
4.3.2.2	Kecepatan Layanan	86
4.3.2.3	Sikap Pengurus/karyawan.....	88
4.3.2.4	Proses Transaksi	89
4.3.3	Lokasi Usaha	90
4.3.3.1	Mudah Dijangkau Anggota	90
4.3.3.2	Lokasi yang Nyaman.....	91
4.3.3.3	Teknologi	93
4.3.3.4	Pesaing	94
4.3.4	Kualitas Pelayanan	95

4.3.4.1	Ketepatan	95
4.3.4.2	Kecepatan Pelayanan.....	96
4.3.4.3	Sikap Pengurus.....	97
4.3.4.4	Perlakuan Pengurus Terhadap Anggota.....	98
4.3.5	Tingkat Kepercayaan.....	99
4.3.5.1	Mudah Diajak Bekerja Sama	100
4.3.5.2	Merealisasikan Program Kerja.....	101
4.3.5.3	Memiliki Kepentingan Lebih Terhadap Koperasi	102
4.3.6	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden	103
4.4	Manfaat Bagi Anggota	104
4.4.1	Manfaat Ekonomi Langsung	104
4.4.1.1	Kondisi Barang	105
4.4.1.2	Harga Barang.....	106
4.4.2	Manfaat Ekonomi Tidak Langsung.....	107
4.4.2.1	Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU)	107
4.5	Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Pihak KUD Sarwa Mukti.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		115
5.1.	Kesimpulan	115
5.2.	Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....		118
LAMPIRAN.....		120

DAFTAR TABEL

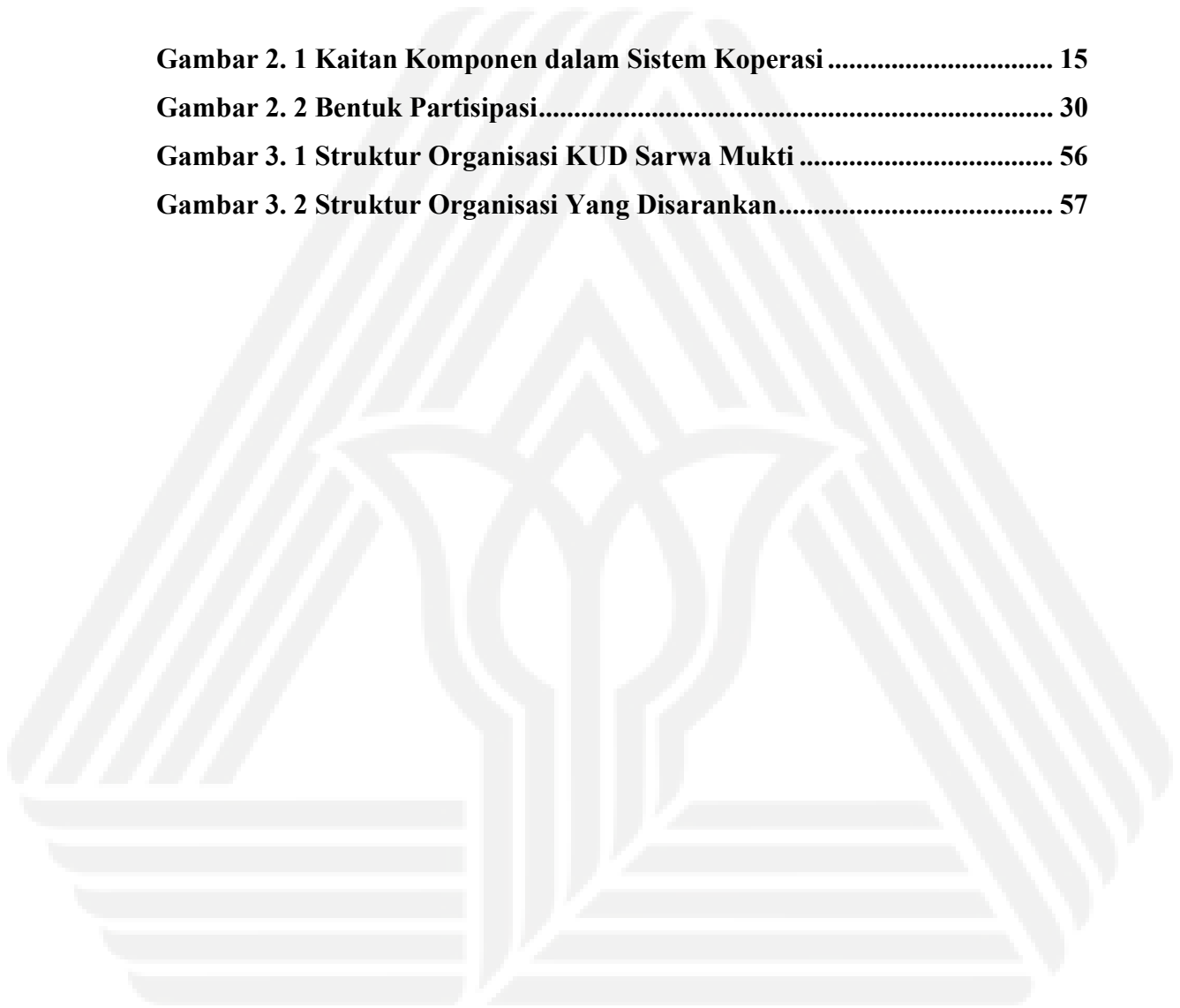
Tabel 1. 1 Jumlah partisipasi anggota pada unit usaha KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018	4
Tabel 1. 2 Jumlah Penjualan pada Unit Usaha KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018	5
Tabel 2. 1 Operasional Konsep/variabel	46
Tabel 2. 2 Tabel Hasil Penelitian Responden Mengenai Pelaksanaan Partisipasi yang Diterapkan Pada Unit Mako	47
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Faktor-Faktor Penyebab Rendahnya Partisipasi Anggota Dalam Memanfaatkan Unit Mako.	49
Tabel 3. 1 Komposisi Karyawan KUD Sarwa Mukti	61
Tabel 3. 2 Perkembangan Anggota KUD Sarwa Mukti 2014-2018.....	62
Tabel 3. 3 Perkembangan Pembelian dan Penjualan Unit Usaha Susu Sapi Perah.....	64
Tabel 3. 4 Perkembangan Pembelian dan Penjualan Unit Waserda KUD Sarwa Mukti	65
Tabel 3. 5 Perkembangan Pembelian dan Penjualan Unit Usaha Mako KUD Sarwa Mukti	66
Tabel 3. 6 Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Sarwa Mukti	67
Tabel 3. 7 Perkembangan Modal KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	69
Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio likuiditas KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	71
Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio Leverage KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018.....	72
Tabel 3. 10 Perkembangan Rasio Rentabilitas KUD Sarwa Mukti Tahun 2014-2018	73
Tabel 3. 11 Penerapan Definisi Koperasi KUD Sarwa Mukti	75
Tabel 3. 12 Penerapan Nilai-Nilai Koperasi KUD Sarwa Mukti.....	76
Tabel 3. 13 Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi KUD Sarwa Mukti	77
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4. 2 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kebutuhan Berbelanja di Koperasi	81
Tabel 4. 3 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Harapan Yang Tinggi Kepada Koperasi.....	83
Tabel 4. 4 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Minat Berbelanja Karena Adanya dorongan Yang menarik dari Koperasi.....	84
Tabel 4. 5 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sarana Yang Disediakan Koperasi	86
Tabel 4. 6 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Layanan yang Diberikan Koperasi.....	87

Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sikap Pengurus/Karyawan Dalam Melayani Anggota	88
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Proses Transaksi.....	89
Tabel 4. 9 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Usaha.....	91
Tabel 4. 10 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Tempat yang Nyaman .	92
Tabel 4. 11 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Teknologi.....	93
Tabel 4. 12 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Pesaing.....	94
Tabel 4. 13 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Barang.....	105
Tabel 4. 14 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Harga Barang	106
Tabel 4. 15 Hasil Tanggapan Reponden Mengenai Pembagian Sisa Hasil Usaha	108
Tabel 4. 16 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Pelayanan ..	96
Tabel 4. 17 Hasil Tanggapan Reponden Mengenai Kecepatan Pelayanan ...	97
Tabel 4. 18 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Sikap Pengurus.....	98
Tabel 4. 19 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Perlakuan Pengurus Terhadap Anggota	99
Tabel 4. 20 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Mudah Diajak Bekerja Sama	100
Tabel 4. 21 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Merealisasikan Program Kerja.....	101
Tabel 4. 22 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Memiliki Kepentingan Lebih Terhadap Koperasi	102

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kaitan Komponen dalam Sistem Koperasi	15
Gambar 2. 2 Bentuk Partisipasi.....	30
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KUD Sarwa Mukti	56
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Yang Disarankan.....	57



IKOPIN