

**ANALISIS PELAYANAN UNIT USAHA PERDAGANGAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

(Studi kasus pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya
Kabupaten Bandung Jawa Barat)

SKRIPSI

Disusun oleh:

Widi Ahmad Sanusi

C 1150081

Pembimbing:

UCU NURWATI, SE, M.Si



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : "ANALISIS PELAYANAN UNIT USAHA
PERDAGANGAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN".

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia
RSUD Majalaya)

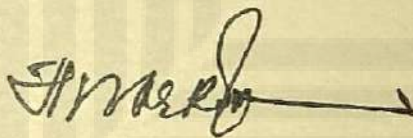
Nama : WIDI AHMAD SANUSI

NRP : C.1150081

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

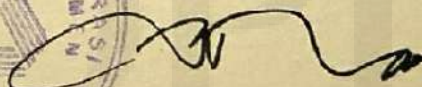
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



Ucu Nurwati, SE, M.Si

Direktur Program Studi S-1 Manajemenen,



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

RIWAYAT HIDUP

Widi Ahmad Sanusi, penulis dilahirkan di Bandung, pada tanggal 07 Oktober 1989. Penulis merupakan anak kelima dari enam bersaudara, putra dari Bapak Olih Solihin dan Ibu Mimin Kasmira.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. SDN Cileunyi 1 Tahun 2000
 2. SDN Cileunyi 1 Tahun 2002
 3. SMPN 1 Jatinangor Lulus Tahun 2005
 4. SMK Bandung Timur Lulus Tahun 2008
 5. Penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Program S1 Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Bisnis terhitung mulai tahun 2015 dan lulus di tahun 2019.
- (Aamin)

IKOPIN

ABSTRACT

WIDI AHMAD SANUSI (C1150081), *Analysis of Trading Business Unit Services in an Effort to Increase Participation of Members as Customers, research studies in the KPRI MULIA Trading Business Unit of RSUD MAJALAYA under the guidance of UCU NURWATI.*

The existence of the KPRI Mulia Trading Business Unit is expected to be able to greatly help the needs of members in terms of meeting their daily needs. Service and participation is a unity that cannot be separated from one another, therefore in its implementation it should be endeavored so that the two elements can run in the same direction to achieve the goals of the Cooperative, namely in order to improve the welfare of members. However the fact that the participation of members in this trading unit is still not optimal where the number of members who participated in 2018 decreased by 16.3% from the previous year and the number of members who used the service by 50% of the total membership of 605.

In this research, case study method will be used. Case studies are describing the phenomena that occur at research sites. In processing the data obtained in order to answer the problem identification then to find out the services provided by the KPRI Mulia RSUD Majalaya Trading Business Unit, will be analyzed descriptively through data and informants that have been obtained from members by filling in questionnaire data by respondents then evaluated using the scoring method .

Based on the results of the study, it is known that the KPRI Mulia Trading Business Unit when it was reviewed the results of a questionnaire from 36 respondents the members had good service criteria to serve the needs of their members. However, there are several indicators that have criteria that must be improved to be even better, so that member participation increases to utilize the services provided by the trading unit. Problem solving in the effort that must be done to increase the participation of members, namely: the addition of the opening hours of shop closures suggested, although there are some things to be considered regarding human resources, funding, and other facilities. The diversity of types of products / items that are diverse needed by members, as well as the price of the desired product is cheaper than competitors by buying goods available at the glosier or at the manufacturer directly fencing prices that will later be offered to members can be cheaper than competitors, and product information to members who clear so members can find out information about the trading business unit.

RINGKASAN

WIDI AHMAD SANUSI (C1150081), Analisis Pelayanan Unit Usaha Perdagangan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, studi penelitian di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya dibawah bimbingan UCU NURWATI.

Keberadaan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia diharapkan bisa sangat membantu kebutuhan para anggota dalam hal pemenuhan kebutuhan sehari hari. Pelayanan dan partisipasi merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain, oleh karena itu dalam pelaksanaannya perlu diupayakan agar kedua unsur tersebut dapat berjalan searah untuk mencapai tujuan Koperasi yaitu dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota. Namun kenyataanya partisipasi anggota di Unit perdagangan ini masih belum maksimal dimana jumlah anggota yang berpartisipasi pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 16,3% dari tahun sebelumnya dan jumlah anggota yang memanfaatkan pelayanan sebesar 50% dari jumlah anggota keseluruhan yang berjumlah 605.

Dalam penelitian ini, akan menggunakan metode studi kasus. Studi kasus adalah mendeskripsikan fenomena yang terjadi ditempat penelitian. Dalam mengolah data yang diperoleh agar dapat menjawab identifikasi masalah maka untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya, akan di analisis secara deskriptif melalui data dan informan yang telah diperoleh dari anggota dengan mengisi data kuesioner oleh responden kemudian dievaluasi dengan menggunakan metode skorang.

Bedasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia RSUD Majalaya apabila ditinjau hasil kuesioner dari 36 responden para anggota memiliki kriteria pelayanan yang cukup baik untuk melayani kebutuhan anggotanya. Akan tetapi ada beberapa indikator yang memiliki kriteria yang harus di perbaiki menjadi lebih baik lagi, agar partisipasi anggota bertambah memanfaatkan pelayanan yang disediakan unit perdagangan. Pemecahan masalah dalam upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota yaitu :penambahan Jam buka tutup toko yang di disarankan, walau ada beberapa yang harus dipertimbangan mengenai sumberdaya manusianya, pendanaan, serta pasilitas-pasilitas yang lainnya. Keragaman jenis produk/barang yang beraneka ragam yang dibutuhkan anggota, serta harga produk yang diinginkan lebih murah dari pesaing dengan membeli barang ketersediaan di glosir atau di produsennya langsung anggar harga yang nantinya ditawarkan ke anggota dapat lebih murah dari pesaing, dan Informasi produk terhadap anggota yang jelas sehingga anggota dapat mengetahui informasi tentang unit usaha perdagangan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim

Alhamdulillah, Puji dan syukur senantiasa dilimpahkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat hidayah, karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pelayanan Unit Usaha Perdagangan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada yang tercinta Ayahanda dan Ibunda yang penuh kasih sayang telah memberikan do’a, dukungan moril maupun materil yang tiada ternilai harganya, semua keluarga dan saudara-saudaraku, keponakan, mertua, istri Reni Anggraeni dan Tavisha Nura anak pertamaku terimakasih atas d’oa dan semangatnya serta semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materil.

Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Yang Terhormat, Ibu Ucu Nurwati, SE., M.Si selaku pembimbing saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, semangat dan arahnya.
2. Yang terhormat, Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP selaku dosen penelaah Konsentrasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Manajemen Bisnis.

3. Yang terhormat, Ibu Hj. Suarny Amran, SH. MH selaku penelaah koperasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Perkoperasian.
4. Yang Terhormat, Bapak Dr. Burhanuddin Abdullah, Ir., MA Selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
5. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Intitut Koperasi Indonesia.
6. Bapak/Ibu Dosen beserta Staf Manjemen S1 yang sangat membantu proses belajar penulis selama mengikuti kuliah di IKOPIN.
7. Yang terhormat, Bapak H. Abdulah Marwan, S.Kep.Ners Selaku Ketua KPRI MULIA yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian dan meluangkan waktunya.
8. Pengurus, pengawas, dan segenap Karyawan KPRI MULIA yang telah memberikan bantuan, data, informasi, dan waktunya selama penulis mengadakan penelitian.
9. Terimakasih atas doa dan dukunganya dari keluarga besar Santi Siti Sadih adik tercinta, Rizal dan de Arap, Teh Dian Hasanah, A Deden, Desty dan de Dilan, A Iim Abdul, Teh Rina, Ripki dan Vina, A Wendi, Teh Lia, Parhan dan Putri, A Wili, The Gina dan de Kalisa, kakak dan keponakan, terimakasih banyak untuk semuanya. Serta teri kasih buat mertua bapak Kaelan, Ibu Romlah dan Dede Ahmad.

10. Teman seperjuangan Ikopin ekstensi 2015, micronomi15, anak kosan, (Hendra, Yogas, Deni, Herri, Septriana, Muhaemin, Robi, pa udun, dan nugraha) sukses buat kalian semuanya serta teman-teman yang lainnya.

Demi perbaikan usulan penelitian ini. Ya Allah, mudah-mudahan usulan penelitian ini bernilai pahala disisi-Mu dan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca. Semoga amal baik dari semua pihak yang telah memberikan bantuannya mendapat balasan yang berlimpah dari Allah SWT. Amin

Jatinangor, Juli 2019

Widi Ahmad Sanusi

IKOPIN

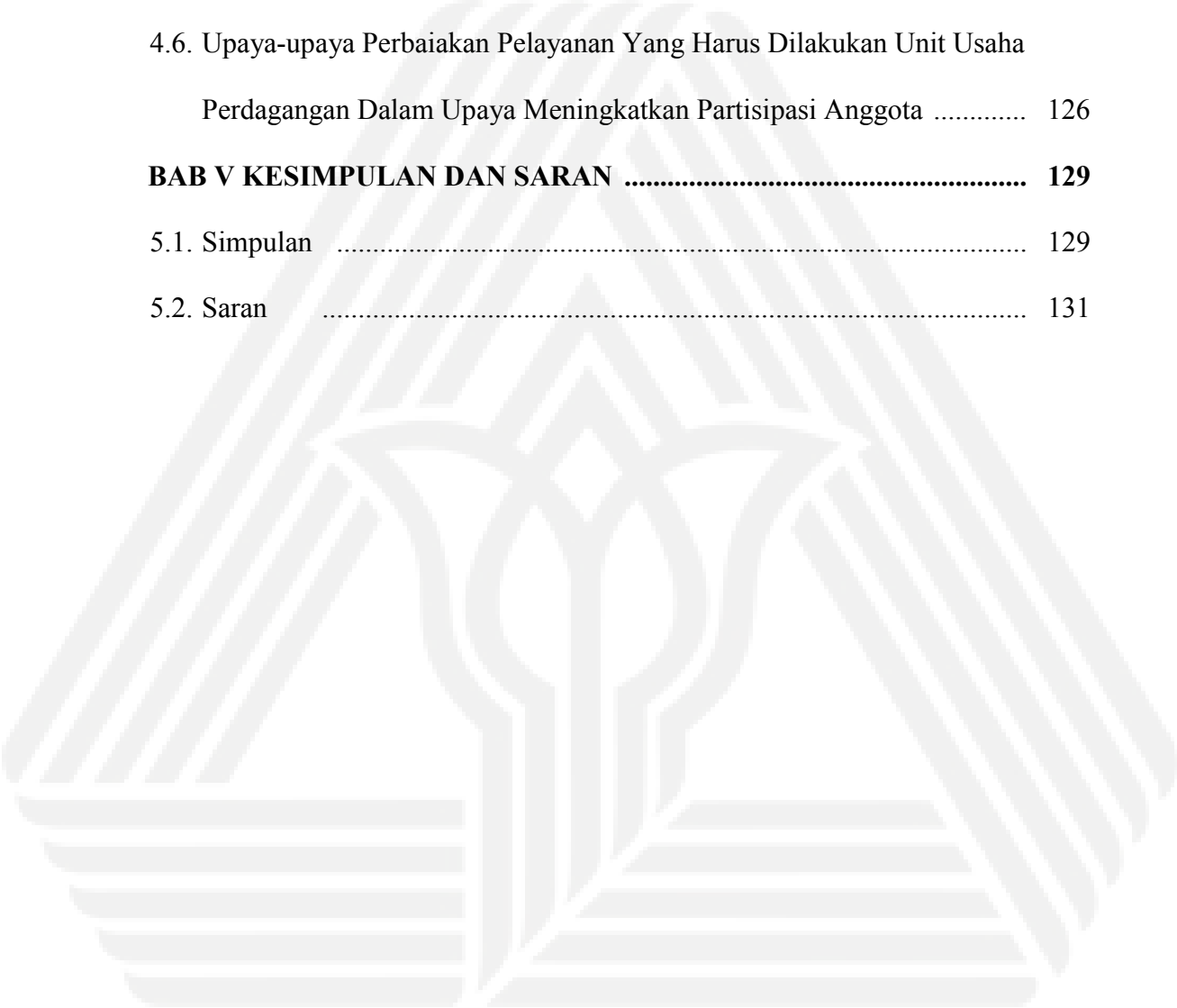
DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identitas Masalah	10
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1. Pendekatan Perkoperasian	12
2.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	22
2.3. Pendekatan Pemasaran	24
2.3.1. Pengertian Retailing MIX	26
2.3.2. Manajemen Ritel	36
2.4. Pendekatan Pelayanan	37
2.4.1. Dimensi Pelayanan	40
2.5 Pendekatan Partisipasi	43
2.5.1 Efektivitas Partisipasi	46

2.5.2 Masalah Partisipasi	48
2.6 METODE PENELITIAN	51
2.6.1 Metode yang Digunakan	51
2.6.2 Data yang Diperlukan	51
2.6.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	54
2.6.4 Teknik Pengumpulan Data	57
2.6.5 Analisis Data	58
2.6.6 Tempat/Lokasi Penelitian	62
2.6.7 Jadwal Penelitian	62
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	63
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen	63
3.1.1. Sejarah Terbentuknya KPRI Mulia Majalaya	63
3.1.2. Struktur Organisasi KPRI Mulia Majalaya	65
3.1.3. Kegiatan Unit Usaha KPRI Mulia Majalaya	78
3.2. Keadaan Permodalan dan Keuangan KPRI Mulia	81
3.2.1. Keadaan Permodalan KPRI Mulia	81
3.2.2. Keadaan Keuangan KPRI Mulia	82
3.3. Organisasi Yang Terikat	89
3.4. Keadaan Umum Wilayah KPRI Mulia Majalaya	90
3.4.1. Keadaan Fisik dan Geografis	90
3.4.2. Keadaan Sosial Wilayah Kerja	91
3.4.3. Keadaan Ekonomi di Wilayah KPRI “Mulia” Majalaya	91
3.5. Implementasi Jatidiri Koperasi	92

3.5.1 Implementasi Definisi Koperasi	92
3.5.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	93
3.5.3 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi	95
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	97
4.1. Identitas Responden	97
4.1.1. Jenis Kelamin	97
4.1.2. Golongan Pekerjaan	97
4.1.3. Umur	98
4.2. Pelayanan yang Ditawarkan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia	98
4.2.1. Produk Yang Ditawarkan (<i>Marchandise</i>)	99
4.2.2. Harga	100
4.2.3. Lokasi Toko	101
4.2.4. Atmosfer Dalam Gerai	102
4.2.5. Promosi	103
4.2.6. Kemudahan Dalam Mencari Barang	103
4.2.7. Pelayanan Yang Ditawarkan	104
4.2.8. Kecepatan Pelayanan	104
4.2.9. Jam Pelayanan	105
4.3. Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan	105
4.3.1. Penilaian Anggota Mengenai Pelaksanaan Pelayanan di Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	106
4.4. Anggota Tidak Aktif dalam Pemanfaatan Pelayanan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	123

4.5. Tanggapan dan Harapan Anggota Terhadap Pelayanan Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	124
4.6. Upaya-upaya Perbaiki Pelayanan Yang Harus Dilakukan Unit Usaha	
Perdagangan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	129
5.1. Simpulan	129
5.2. Saran	131



IKOPIN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Rekapitulasi Perkembangan Partisipasi Anggota Unit Usaha Perdagangan Tahun 2013 – 2017	7
1.2.	Rekapitulasi Omzet Pembelian Anggota dan Non Anggota Yang Berpartisipasi di Unit Usaha Perdagangan Tahun 2013-2017	8
1.3.	Rekapitulasi Target Pencapaian Omzet Pembelian Anggota Yang Berpartisipasi Unit Usaha Perdagangan Tahun 2013-2017	8
2.1.	Perbedaan Koperasi dan Perusahaan	21
2.2.	Operasional Variabel	53
2.3.	Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Yang Diberikan Unit Usaha Perdagangan	60
3.1.	Daftar Karyawan KPRI “Mulia” Majalaya Per 31 Desember 2018	76
3.2.	Perkembangan Unit Perdagangan (dalam ribuan rupiah)	79
3.3.	Perkembangan Permodalan KPRI “Mulia” Majalaya	82
3.4.	Perkembangan Rasio Likuiditas pada KPRI “Mulia” Majalaya (2012-2016)	83
3.5.	Perkembangan Solvabilitas pada KPRI “Mulia” Majalaya	84
3.6.	Perkembangan Rasio Aktivitas pada KPRI “Mulia” Majalaya	86
3.7.	Perkembangan Rentabilitas Ekonomi KPRI “Mulia” Majalaya	88
3.8.	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	93
3.9.	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	95
4.1.	Jenis Kelamin	97

4.2.	Golongan Pekerjaan	97
4.3.	Umur	98
4.4.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Jenis Keragaman Produk Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya.	106
4.5.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Aneka Pilihan Produk Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	107
4.6.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Merk yang Ada Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	107
4.7.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Variasi Barang Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	108
4.8.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Penetapan Harga Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	109
4.9.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Lokasi Toko Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	109
4.10.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Dinding dan Lantai yang Dilakukan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	110
4.11.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Kebersihan Ruangan Toko yang Ditawarkan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	110
4.12.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Layout yang Ditawarkan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	111
4.13.	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Informasi Produk Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	112

4.14. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Menampung Barang Yang Diberikan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	112
4.15. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Penataan/Tata Letak Produk Yang Dilakukan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	113
4.16. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Kenyamanan Berbelanja Yang Diberikan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	113
4.17. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Cara Pembayaran Yang Diberikan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	114
4.18. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Pelayanan Pesanan Yang Digunakan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	115
4.19. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Pengiriman Barang Yang Diberikan Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	115
4.20. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Keterampilan Pramuniaga Yang Ada Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	116
4.21. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Pengetahuan Pramuniaga Yang Ada Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	117
4.22. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Ketepatan Pramuniaga Yang Ada Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	117
4.23. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Jam Buka dan Tutup Toko Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	118
4.24. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	119
4.25. Sistem Penilaian Skoring Mengenai Prekuensi/Seringnya Berbelanja	

Pada Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	121
4.26. Hasil Wawancara Mengenai Nilai Jumlah Rupiah Pembelanjaan	
Anggota Perbulan.	122
4.27. Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan Partisipasi	
Anggota Sebagai Pelanggan Pada Unit Usaha Perdagangan	
KPRI Mulia Majalaya	122
4.28. Tanggapan Responden Tidak Aktif di Unit Usaha Perdagangan KPRI	
Mulia Majalaya	123
4.29. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Tentang Pelaksanaan dan	
Harapan atau Kepentingan Anggota terhadap Pelayanan Unit Usaha	
Perdagangan KPRI Mulia Majalaya	125

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi	20
2.2.	Bentuk Partisipasi	46
2.3.	Efektivitas partisipasi	47
3.1.	Struktur Organisasi KPRI Mulia	66
5.1	Struktur Organisasi KPRI Mulia RSUD Majalaya yang Dsarankan.	133

IKOPIN