

**STRATEGI ECERAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Unit Minimarket Cicendomart di Koprusmat Cicendo Kota
Bandung)

SKRIPSI

Disusun oleh :

RAISA HUMAIRA

C1150478

Dosen Pembimbing :

Dr. AMI PURNAMAWATI, Dra.,M.Si

TAUFIQ AGUNG PSP, SE, M.AK



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : STRATEGI ECERAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN (Studi
Kasus pada Unit Minimarket Cicendomart di
Koprusmat Cicendo Kota Bandung)

Nama Mahasiswa : Raisa Humaira

Nomor Pokok : C1150478

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

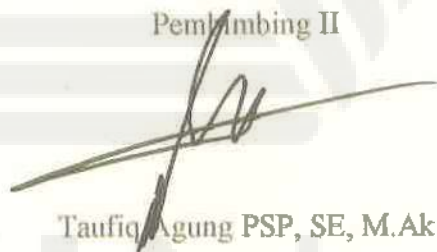
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing I



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.si

Pembimbing II



Taufiq Agung PSP, SE, M.Ak



Direktur Program Studi S-1 Manajemen

Dr. I. Crysanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Raisa Humaira, dilahirkan di Kembang Tanjong pada tanggal 4 September 1997. Anak pertama dari pasangan Ridwan S.Pd dan Salmaidar yang saat ini menetap di Kembang Tanjong, Pidie, Aceh. Pendidikan yang telah ditempuh adalah:

Jenjang Pendidikan

- a. Tahun 2009 lulus dari SD Negeri Lamkawe, Kecamatan Kembang Tanjong, Kabupaten Pidie, Aceh
- b. Tahun 2012 lulus dari Madrasah Tsanawiyah Swasta (MTsS) Jeumala Amal, Kecamatan Bandar Baru, Kabupaten Pidie Jaya, Aceh
- c. Tahun 2015 lulus dari Madrasah Aliyah Swasta (MAS) Jeumala Amal, Kecamatan Bandar Baru, Kabupaten Pidie Jaya, Aceh
- d. Terdaftar sebagai mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia Program Studi Manajemen S-1 pada tahun 2015 dan mengambil Konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Selama menempuh pendidikan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), penulis aktif di berbagai organisasi kemahasiswaan di internal kampus diantaranya:

Organisasi

Periode

1. Badan Eksekutif Mahasiswa IKOPIN

Bendahara

: 2016-2017

2. Language center of IKOPIN

- a. Anggota Divisi Public Relation : 2016-2017
- b. Anggota Divisi Material : 2017-2018
- c. Koordinator Divisi Material : 2018-2019

3. English Club of IKOPIN

- a. Anggota Divisi Routine Sharing : 2015-2016
- b. Anggota Divisi Routine : 2016-2017

4. Tim promosi IKOPIN

- Anggota : 2016-2017

5. Kopr Protokoler Mahasiwa IKOPIN : 2017-2018

Sekretaris

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen menulis sebuah skripsi dengan judul : “Strategi Eceran dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo Kota Bandung)”.

IKOPIN

ABSTRACT

Raisa Humaira, 2019. *Retail strategy in order to increase member participation as consumerr, case study at Cicendomart Minimarket of Koprusmat Cicendo in Bandung, guided by Ami Purnamawati and Taufiq Agung PSP*

Cooperative of Cicendo Eye Hospitality has 454 members from empolyees of hospital, in this research takeS 46 samples of cooperative member by purposive sampling technique.

This research is excuted to know the implemented retail strategy of Cicendomart Minimarket by using descriptive analysis methode and found out the implemented strategy of it .

To know about member participation as buyer of Minimarket Cicendomart by using descriptive from skala likert methode and discovered that member participation as consumer is less good.

The purpose of this research is to know the proper retail strategy to be implemented in order to increase member participation as consumer by using descriptive analysis methode and SWOT analysis. The result that Minimarket Cicendomart in cell 5, it means Minimarket Cicendomart is in stable condition but it is possible to run into growth. Stability strategy is implemented strategy without modify appointed strategy. If run into growth (growth strategy) can be responded by executing concentration strategy through horizontal integration that is an activity to expand company by constructing business in another location and increasing type of product or service.

Keywords : retail strategy, SWOT analysis, member participation.

IKOPIN

RINGKASAN

Raisa Humaira, 2019. Strategi Eceran dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan, studi kasus Unit Minimarket Cicendomart pada Koprusmat Cicendo Kota Bandung, dibawah bimbingan Ibu Ami Purnamawati dan Bapak Taufiq Agung PSP.

Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo memiliki anggota 454 yang terdiri dari karyawan rumah sakit, dalam penelitian ini mengambil 46 orang anggota menjadi sampel penelitian dengan teknik sampling purposive sampling.

Penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu strategi eceran yang diterapkan di Unit Minimarket Cicendomart dengan rancangan analisis menggunakan metode deskriptif sehingga diketahui penerapan strategi pada unit usaha tersebut.

Adapun untuk mengetahui partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Unit Minimarket dengan rancangan analisis menggunakan deskriptif dengan skala likerts dan diketahui bahwa partisipasi anggota sebagai pelanggan kurang baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi eceran yang tepat untuk diterapkan pada Unit Minimarket Cicendomart untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis SWOT. Hasil dari analisis SWOT yaitu Unit Minimarket Cicendomart berada pada sel 5, artinya Unit Minimarket Cicendomart dalam keadaan stabil tetapi tidak menutup kemungkinan akan mengalami pertumbuhan bagi unit itu sendiri. *stability strategy* yaitu strategi yang diterapkan tanpa mengubah arah strategi yang ditetapkan. Jika terjadinya pertumbuhan (*growth strategy*) dapat disikapi dengan melakukan strategi konsentrasi melalui integrasi horizontal yang merupakan suatu kegiatan untuk memperluas perusahaan dengan cara membangun di lokasi lain, dan meningkatkan jenis produk serta jasa.

Kata Kunci: Strategi Eceran, analisis SWOT, partisipasi anggota.

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Segala puji serta syukur dipanjatkan kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan nikmat iman, sehat jasmani dan rohani sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Strategi Eceran dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan di Unit Minimarket Cicendomart pada Koprusmat Cicendo Kota Bandung” insya Allah dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi Manajemen Institut Koperasi Indonesia. Penelitian ini tentang strategi eceran yang tepat untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Skripsi ini bisa terselesaikan atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak berupa do'a maupun moral, untuk itu ucapan terima kasih tertuju kepada :

1. Orang tua tercinta (Abu dan Mak) untuk setiap do'a, dukungan baik moril maupun materil, kasih, cinta dan motivasi, semangat dan sabar yang diberikan. Semoga ini dapat menjadi salah satu persembahan dan kado untuk kedua orang tua yang selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun.
2. Yang terhormat, Bapak Dr. Ir. Burhanuddin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.

3. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, M.Sc, selaku Direktur Program Studi Manajemen Strata 1 (S1) Institut Koperasi Indonesia.
4. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi dalam penelitian ini.
5. Yang terhormat, Bapak Taufiq Agung PSP, SE, M.AK selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan, bimbingan dan motivasi dalam penelitian ini.
6. Yang terhormat, Ibu Dra. Hj. Rosti Setiawati,M.si selaku penelaah/penguji Koperasi yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan penelitian ini.
7. Yang terhormat, Bapak Drs Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku penelaah/penguji Konsentrasi yang telah memberikan saran dan masukan dalam penyusunan penelitian ini.
8. Seluruh dosen dan staff IKOPIN atas bantuan yang diberikan selama perkuliahan dan penulisan skripsi.
9. Adik-adik ku tercinta Rayyatun Nisa, Ramzi Muzhaffar, dan Rizka Amalia (Nayla) dan keluarga besar tercinta yang selalu memberikan do'a, semangat, dukungan dan perhatiannya bagi penulis dalam menyusun penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

10. Semua Pengurus dan anggota Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata (Koprusmat) Cicendo atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan kepada penulis demi kelancaran penelitian.
11. Sahabat-sahabat Epenjer Squad Vidya Retno Ningtyas, Ummul Qisthi, Rizki Alfaridzi, Ryran Dhika, Muhammad Ikhsan, Budi Setiawan dan Fahmi Said atas bantuan, semangat, motivasi kepada penulis selama ini.
12. Sahabat-sahabat Keluarga Rahayu: Flaviandra Elthizy, Kamaludin, Muhammad Rinaldi, Rani Setiyani, Sheila, Yanto, Sutama dan Hartina.
13. Teman-teman dekat yang selalu memberi bantuan dan motivasi Darisman Pohan, Larik, Sarah, Habibi, Gufran al fikri, Risa, Ismiyati, Tasya dan Sutan.
14. Teman-teman jarak jauh yang selalu memberikan keceriaan dan do'a Nurul Husna, Nada Shafira, Rauzatul Azwa, Rita Rosiska, Nadia Zafira, dan Dara Maisarah.
15. Teman-teman satu tempat penelitian Vidya Retno Ningtyas, Najar, Rasid dan Rinaldi dan teman-teman satu bimbingan yang telah berjuang bersama.
16. Terimakasih kepada kawan-kawan seperjuangan 2015 atas semangat, sharing, masukan dan waktu yang diberikan khususnya teman-teman kelas G dan jurusan Manajemen Pemasaran.
17. Terimakasih kepada kakak angkatanku Maharani dan Anisa Nur Hidayah yang telah menjadi kakak angkatan yang membantu penulis dalam menyelesaikan hambatan-hambatan selama perkuliahan.

18. Keluarga kecil tersayang anggota Material Division Dian Hiasinta, Rachma, Leslie dan Septa yang selalu setia membantu penulis dalam melaksanakan program kerja.
19. Terimakasih kepada teman-teman Language Center of Ikopin atas dukungan dan pengalaman yang sangat berharga.
20. Terimakasih kepada teman-teman BEM IKOPIN 2016-2017 atas dukungan dan pengalaman yang diberikan.
21. Terimakasih kepada teman-teman English Club of IKOPIN yang telah memberikan dukungan dan pengalaman.
22. Terimakasih kepada teman-teman KPM IKOPIN yang telah memberikan pengalaman dan pembelajaran.
23. Terimakasih Tante, Vanes, Mba Hokky dan Meidina yang telah menjadi keluarga penulis selama di perantauan.
24. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam persiapan hingga terselesaikannya skripsi ini. Terima kasih.

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

Wassalamualaikum Wr.Wb

Jatinangor, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	iii
RINGKASAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Aspek Teoritis.....	10
1.4.2 Aspek Praktis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH.....	11
2.1 Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1 Perkoperasian.....	11
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	25
2.1.3 Ritel.....	31
2.1.4 Analisis SWOT.....	44
2.2 Metode Penelitian.....	54
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	54
2.3. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	54
2.3.1 Variabel Penelitian.....	54
2.3.2 Macam Data dan Jenis Data.....	55
2.3.3 Operasionalisasi variabel.....	56

2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	57
2.3.1 Sumber Data.....	57
2.3.2 Populasi dan Sample Penelitian.....	58
2.4. Teknik Pengumpulan Data	60
2.5 Analisis Data	61
2.5.1 Tempat penelitian.....	68
2.5.2 Jadwal Penelitian.....	68
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	69
3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen	69
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Rumah Sakit Mata Cicendo	69
3.1.2. Visi dan Misi KOPRUSMAT Cicendo.....	69
3.1.3. Struktur Organisasi KOPRUSMAT Cicendo.....	70
3.2 Keanggotaan KOPRUSMAT Cicendo	77
3.3 Unit Usaha KOPRUSMAT Cicendo	78
3.4. Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.....	83
3.4.1 Keadaan Permodalan Koperasi Rumah Sakit Mata Cicendo.....	83
3.4.2 Keadaan Keuangan KOPRUSMAT Cicendo.....	84
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi	88
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	97
4.1 Karakteristik Responden	97
4.2 Strategi Eceran yang digunakan oleh Unit Minimarket Cicendomart.....	98
4.3 Tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan	107
4.4 Strategi yang Tepat untuk Diimplementasikan	111
4.4.1 Faktor Lingkungan Internal Unit Minimarket Cicendomart.....	120
4.4.2 Faktor Lingkungan Eksternal (<i>External Factors Analysis Summary</i>)	120
4.5 Upaya – upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.....	128
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	132
5.1 Simpulan.....	132
5.2 Saran	134

DAFTAR PUSTAKA.....	137
LAMPIRAN.....	139



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Koprusmat Cicendo 2014-2018.....	2
Tabel 1. 2 Pendapatan Unit Usaha KOPRUSMAT Tahun 2014-2018 (dalam rupiah).....	3
Tabel 1. 3 Penjualan Unit Cicendomart Tahun 2016 – 2018.....	4
.....	
Tabel 2.1 Tabel IFAS (<i>Internal Factors Analysis Summary</i>).....	51
Tabel 2. 2 Tabel EFAS (<i>External Factors Analysis Summary</i>).....	53
Tabel 2. 3 Operasionalisasi Variabel Strategi Eceran.....	56
Tabel 2. 4 Skor Alternatif Jawaban.....	62
Tabel 2.5 penyajian hasil skoring.....	64
Tabel 2.6 Tabel IFAS (Internal Factors Analysis Summary).....	65
Tabel 2.7 Tabel EFAS (Eksternal Factors Analysis Summary).....	67
Tabel 3. 1 Perkembangan Anggota KOPRUSMAT Cicendo pada tahun 2017-2018.....	78
Tabel 3. 2 Keadaan Permodalan KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2014- 2018.....	84
Tabel 3.3 Perkembangan Likuiditas KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2014-2018	85
Tabel 3. 4 Perkembangan Solvabilitas KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2014-2018	
.....	86
Tabel 3. 5 Perkembangan Rentabilitas KOPRUSMAT Cicendo Tahun 2014-2018	
.....	87
Tabel 3. 6 Penilaian Implementasi Jati Diri Koperasi di KOPRUSMAT Cicendo	
.....	88
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	97
Tabel 4.2 Penjualan Unit Cicendomart Tahun 2016-2018.....	100
Tabel 4.3 Profit Unit Minimarket Cicendomart Tahun 2016-2018.....	101
Tabel 4.4 Tanggapan anggota tentang volume pembelian per bulan.....	107
Tabel 4.5 Tanggapan anggota tentang frekuensi pembelian anggota.....	108
Tabel 4.6 Tanggapan anggota tentang keaktifan memberikan kritik dan saran.....	109
Tabel 4.7 Tanggapan anggota tentang anggota menjadi pemasok.....	109
Tabel 4.8 rekapitulasi tanggapan anggota tentang tingkat partisipasi anggota.....	110
Tabel 4. 9 Peramalan Penjualan Unit Minimarket Menggunakan Metode Last Square..	113
Tabel 4.10 Tanggapan anggota tentang lokasi toko.....	116
Tabel 4. 11 Tanggapan anggota tentang pengelolaan barang.....	116
Tabel 4. 12 tanggapan anggota tentang pengelolaan harga.....	117
Tabel 4. 13 Tanggapan anggota tentang komunikasi dengan pelanggan.....	117
Tabel 4. 14 Tanggapan anggota tentang kondisi ekonomi.....	119
Tabel 4. 15 Tanggapan anggota tentang musim.....	119

Tabel 4.16 Faktor Lingkungan Internal (*Internal Factors Analysis Summary*)120
Tabel 4.17 Faktor Lingkungan Eksternal (*External Factors Analysis Summary*)121



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Partisipasi.....	22
Gambar 2. 2 Elemen-elemen strategi ritel.....	35
Gambar 2. 3 <i>Overall Strategy</i>	44
Gambar 2. 4 Matriks Internal Eksternal.....	47
Gambar 2. 5 matriks SWOT.....	48
Gambar 2. 6 Matriks IE.....	67
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KOPRUSMAT Cicendo.....	70
Gambar 4. 1 Matriks Internal Eksternal (IE)	122
Gambar 4. 2 Matriks SWOT	125



IKOPIN