

**ANALISIS PELAKSANAAN PENGADAAN BARANG DAGANGAN DAN
TATA LETAK TOKO DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA**

*(Studi Kasus pada Unit Mini Market Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja
Kabupaten Bandung)*

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Toni

C1150507

Dosen Pembimbing

Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Pengadaan Barang Dagangan Dan Tata

Letak Toko Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan

Terhadap Anggota.

(Studi Kasus pada Unit Mini market Koperasi Repeh Rapih Kerta

Rahardja Kabupaten Bandung)

Nama : Toni

NRP : C1150507

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,

Drs. H. Sofwan Azhar Sholihin, M.Sc

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



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

RIWAYAT HIDUP

Toni, lahir di Embung Belo Bongkot, desa Loangmaka, kecamatan Janapria, kabupaten Lombok Tengah, pada tanggal 31-12-1995, dari pasangan Bpk ra'up dan Ibuk Gemah, merupakan anak pertama dari satu bersaudara, bertempat tinggal di Embung Belo Bongkot, Kecamatan Janapria Kabupaten Lombok Tengah.

1. Riwayat Hidup

- a. SD 2001-2007 lulus di SD N 1 Jembe
- b. SMP 2007-2010 lulus di SMP N 2 Janapria
- c. SMA 2010-2013 lulus di SMA N 1 Janapria
- d. 2015- Penulis skripsi penelitian ini, penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), dengan program Studi Manajemen Bisnis, dan insaallah akan lulus di tahun 2019.

IKOPIN

RINGKASAN

Toni, Analisis Pengadaan Barang Dagangan dan Tata Letak Toko Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota. Studi Kasus Pada Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja Kibupaten Bandung, dibawah naungan **Drs. H. Shofwan Azhar Sholihin, M.Sc.**

Pusat Koperasi Pegawai Pemerintah Kabupaten Bandung adalah salah satu koperasi jenis fungsional tingkat sekunder yang didirikan pada tanggal 23 juli 1980, yang memiliki badan Hukum Nomor 706/BH/DK10/20. Permasalahan yang dihadapi yaitu keterlambatan pengiriman barang dagangan dari distributor ke mini market RRKR, distributor terkadang tidak memiliki jenis barang yang dibutuhkan dan penyimpanan barang yang ada di mini market tidak bisa menampung terlalu banyak persediaan barang, hal ini menghambat untuk memenuhi kebutuhan anggota atau konsumen, karena tidak tersedianya barang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi serta memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai pengadaan barang dagangan dan tata letak toko dalam upaya meningkatkan pelayanan terhadap anggota pada Koperasi Pegawai Repeh Rapih Kerta Rahardja Kabupaten Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data yang diperoleh diolah secara deskriptif. Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui Wawancara, Kuisisioner, Observasi dan Studi Pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa unsur-unsur pelayanan yang harus diperhatikan menurut konsumen atau anggota adalah mengenai masalah kelengkapan barang dagangan dan lokasi pelayanan mini market, sedangkan unsur-unsur menurut konsumen non anggota mengenai kelengkapan barang dagangan dan kecepatan pelayanan.

ABSTRACT

Toni, *Analysis of Procurement of Merchandise and Shop Layout in an Effort to Improve Services for Members. Case Study of Repeh Rapih Kerta Rahardja Cooperative in Bandung Regency, under the auspices of Drs. H. Shofwan Azhar Sholihin, M.Sc.*

The Bandung Regency Government Employee Cooperative Center is one of the secondary level functional type cooperatives which was established on July 23, 1980, which has a legal entity Number 706/BH/DK10/20. The problems faced are the delay in the delivery of merchandise from the distributor to the RRKR minimarket, distributors sometimes do not have the type of goods needed and storage of goods in the mini market cannot hold too much inventory, this hampers meeting the needs of members or consumers, because it does not availability of goods.

The purpose of this study is to obtain data and information and provide an overall picture of the procurement of merchandise and shop layout in an effort to improve service to members of the Employee Repeh Rapih Cooperative of Kerta Rahardja, Bandung Regency. The method used in this study is a case study, the data obtained were processed descriptively. The results of processing data obtained through Interviews, Questionnaires, Observations and Library Studies.

Based on the results of the study indicate that the elements of service that must be considered according to consumers or members are regarding the problem of the completeness of merchandise and the location of the minimarket service, while the elements according to non-member consumers regarding the completeness of merchandise and the speed of service.

KATA PENGANTAR

“Assalamu’alaikum Wr.Wb.”

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala Rahmat, Karunia dan Berkah-Nya yang tak terhingga kepada penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Pengadaan Barang Dagangan Dan Tata Letak Toko Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Anggota”**, sebagai salah satu syarat menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana pada Program sarjana ekonomi di institute koperasi Indonesia (IKOPIN).

Selama menjalani studi, sampai pada selesainya penyusunan skripsi ini, penulis menyadari tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, karena itu dengan tulus dan rendah hati serta dari lubuk hati yang terdalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA., selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
2. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., MSc., selaku direktur Prodi strata-1 manajemen fakultas manajemen di Institut Koperasi Indonesia.
3. DRS.H. Shofwan Azhar Solihin,M.Sc, selaku Dosen Pembimbing I atas motivasi, arahan, bimbingan serta ilmu yang secara ikhlas dibagikan kepada penulis dalam proses penyelesaian usulan penelitian skripsi ini.
4. Drs. Agus Arifin, M.Si.,Ak, selaku dosen penelaah koperasi yang selalu memberikan arahan serta masukan dalam penulisan tugas akhir/skripsi ini khususnya pendalaman pada perkoperasian.

5. H. Dindin Burhanudin, SE., M., Sc, selaku dosen penelaah konsentrasi yang selalu memberikan arahan serta masukan dalam penulisan tugas akhir ini khususnya pendalaman pada manajemen Bisnis.
6. Apep Bachira., SE., selaku manajer koperasi pemerintah daerah bandung (*repeh rapih kerta rahardja*, RRKR), yang telah membantu penulisan dalam pengumpulan data untuk penyusunan tugas akhir.
7. Kedua orang tua, Bapak Rau'p dan Ibu Gemah yang telah menuntun, mendukung, mengingatkan serta menginspirasi saya dalam segala lini kehidupan penulis.
8. Sahabat seperjuangan Asbur Hidayat, Holy Maulidi Husni, Kurniawan, Fikri Firdaus Renwarin, Zainul Akbar, Habibi, Arif, Heri, Ibnu Tachir, Popi Nurfaizi, Stevanus Hasan Basri, Vinsensius Ronal, Agung Yuda, Yahya Ayas, Padil, yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Semoga segala bantuan yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan dari Allah Azza wa Jalla.

Menyadari keterbatasan kemampuan yang dimiliki, maka penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan dari berbagai pihak guna penyempurnaan usulan penelitian skripsi ini. Semoga penelitian skripsi ini berguna bagi banyak orang. Salam “TONI”

Jatinangor, Agustus 2019

Toni

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
RINGKASAN	ii
ABSTRACK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Maksud penelitian.....	6
1.3.2. Tujuan penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Aspek Pengembangan Ilmu dan Aspek Guna Laksana.....	7
1.4.2. Tempat Penelitian	7
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	8
2.1. Pendekatan Masalah	8
2.1.1. Pendekatan koperasi	8
2.1.2. Pendekatan Pengadaan (Marchandising).....	21
2.1.3. Pendekatan Service (pelayanan)	24
2.1.4. Customer (pelanggan).....	27
2.1.5. Eksterior.....	28
2.1.6. Pendekatan Lay Out.....	29
2.1.7. Atmosfer/Ambience.....	33
2.2. Metode Penelitian	34
2.2.1. Metode yang digunakan.....	34
2.2.2. Data yang diperlukan	35
2.2.3. Cara pengumpulan data	35
2.2.4. Cara pengambilan sampel.....	35
2.2.5. Operasional Variabel.....	36
2.2.6. Rancangan analisis data	37

2.2.7. Jadwal Penelitian	40
BAB III KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
3.1. Kondisi Umum Koperasi	40
3.1.1 Sejarah Singkat Koperasi “Repeh Rapih Kerta Rahardja”	40
3.1.2 Prestasi yang Pernah Diraih	41
3.1.3 Lokasi dan Kepemilikan Kantor	41
3.1.4 Keberadaan Manajer dan Jumlah Karyawan	42
3.2. Aspek Manajemen Koperasi	42
3.2.1 Pengertian Manajemen Koperasi dan Jenis – Jenis Koperasi	42
3.2.2 Struktur Organisasi Koperasi	46
3.2.3 Tugas – Tugas Perangkat Organisasi Koperasi	48
3.3. Aspek Usaha Koperasi	58
3.3.1 Jenis – Jenis Usaha Koperasi	58
3.3.2. Perkembangan Partisipasi Anggota pada Setiap Unit Usaha Koperasi	63
3.4. Aspek Keanggotaan Koperasi	64
3.4.1 Perkembangan Anggota Koperasi	64
3.4.2 Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	67
4.1. Pelaksanaan Pengadaan Barang Dagangan dan Tata Letak Toko yang ditawarkan Mini Market Koperasi RRKR	67
4.1.1. Pengadaan Barang Dagangan	67
4.1.2. Tata Letak Toko	76
4.2. Penilaian dan Harapan Anggota Terhadap Pengadaan Barang Dagangan dan Tata Letak Toko	80
4.2.1. Pengadaan Barang Dagangan	80
4.2.2. Penilaian Anggota Mengenai Tata Letak Toko yang Telah Dilakukan Oleh Mini Market RRKR	84
4.2.3. Penilaian Anggota Mengenai Tata Letak Barang	89
4.2.4. Rekapitulasi Penilaian Anggota	94
4.3. Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh Mini Market RRKR	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	99
5.1. Kesimpulan	99
5.2. Saran	100
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Table 1.1. Perkembangan Omzet Toko Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja tahun 2013-2017	4
Tabel 2.1. Pengembangan Fungsi-Fungsi Koperasi yang Menujang Kepentingan Anggota Konsumen.	14
Tabel 2.2 Operasional Variabel.....	36
Tabel 2.3. Penilaian Anggota Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Yang Diberikan Mini Market Koperasi RRKR.....	39
Tabel 2.4. Contoh Variabel Pelaksanaan Pelayanan Jenis Barang	39
Tabel 3.1. Perkembangan Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja Tahun 2013 – 2017	61
Tabel 3.2. Perkembangan Omzet Toko Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja Tahun 2013 – 2017	61
Tabel 3.3. Perkembangan Pendapatan Kantin Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja Tahun 2013 – 2017.....	62
Tabel 3.4. Perkembangan Pendapatan Fotocopy Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja Tahun 2013 – 2017.....	62
Tabel 3.5. Data Partisipasi Jasa Transaksi Anggota Unit Simpan Pinjam Repeh Rapih Kerta Rahardja Tahun 2013 – 2017	63
Tabel 3.6. Data Partisipasi Jasa Transaksi Unit Perdagangan Umum Repeh Rapih Kerta Rahardja Tahun 2013 – 2017.....	64
Tabel 3.7. Perkembangan Jumlah Keanggotaan Koperasi Repeh Rapih Kerta Rahardja Tahun 2013 – 2017.....	65
Tabel 4.1. Tanggapa Anggota Mengenai Jenis Barang Yang Ditawarkan Mini Market RRKR.....	80
Tabel 4.2. Tanggapan Anggota Mengenai Harga yang Ditawarkan Mini Market RRKR	81
Tabel 4.3. Tanggapan Anggota Mengenai Jumlah Barang yang Disediakan Oleh Mini Market RRKR	82
Tabel 4.4. Tanggapan Anggota Mengenai Tempat Pengaturan Produk	82
Tabel 4.5. Tanggapan Anggota Mengenai Pelaksanaan Pengadaan Barang Dagangan	83
Tabel 4.6. Tanggapan Anggota Mengenai Kecepatan Pelayanan yang Dilakukan Oleh Mini Market RRKR	84
Tabel 4.7. Tanggapan Anggota Mengenai Penampilan Mini Market RRKR	84
Tabel 4.9. Tanggapan Anggota Mengenai Pelataran Depan Mini Market RRKR.....	86
Tabel 4.10. Tanggapan Anggota Mengenai Ukuran dan Bentuk Ruangan.....	87
Tabel 4.11. Tanggapan Anggota Mengenai Pengaturan Rak Pajangan	87
Tabel 4.12. Tanggapan Anggota Mengenai Penerangan Mini Market RRKR	88
Tabel 4.13. Tanggapan Anggota Mengenai Temperatur Udara di Mini Market RRKR	88
Tabel 4.14. Tanggapan Anggota Mengenai Pengelompokan Barang yang Telah di Lakukan Oleh Mini Market RRKR	89

Tabel 4.15. Tanggapan Anggota Mengenai Tema Harga yang Ditawarkan Mini Market RRKR.....	89
Tabel 4.16. Tanggapan Anggota Mengenai Open Display di Mini Market RRKR	90
Tabel 4.17. Tanggapan Anggota Mengenai Interior Display di Mini Market RRKR	91
Table 4.19. Tanggapan Anggota Mengenai Toilet Yang Ada Dimini Market	92
Table 4.20. Tanggapan Anggota Mengenai Tempat Kasir Yang Ada Dimini Market.....	92
Table 4.21. Tanggapan Anggota Mengenai Ruang Berganti Seragam Yang Ada Dimini Market.	93
Tabel 4.22. Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Pengadaan Barang RRKR	94
Table 4.23. Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Tata Letak Toko RRKR	95



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Koperasi Pembelian yang para anggotanya konsumen	17
Gambar 2.2 ; Unsur Pelayanan Yang Terdapat pada Barang/Jasa	26
Gambar 3.1. Struktur Organisasi	46



IKOPIN