

**ANALISIS KOMPETENSI DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN**

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

JIMI GUNAWAN

C1160148

Dosen Pembimbing :

Dra. Ucu Nurwati, M.Si



KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kompetensi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan
(Studi Kasus pada Koperasi RSU dr. Slamet Garut)

Nama : Jimi Gunawan

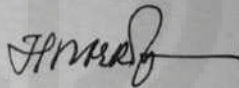
NRP : C1160148

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(Dra. Ucu Nurwati, M.Si)

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Jimi Gunawan, lahir pada tanggal 1 februari tahun 1997 di kota sumedang, sebagai anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Amar Tajudin dan Ibu Tuti Runaeti. Berikut pendidikan formal yang telah ditempuh oleh penulis :

1. Tahun 2009 lulus dari Sekolah Dasar Negeri Sukanegla
2. Tahun 2012 lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Rancakalong
3. Tahun 2015 lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan Negeri (SMK-PPN) Tanjungsari.

Pada tahun 2016, peneliti tercatat sebagai mahasiswa Strata 1 di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), Jurusan Sumber Daya Manusia.

IKOPIN

ABSTRACT

Jimi Gunawan, *Competency analysis for improving employee performance, of case study on the general hospital employee cooperative dr. Slamet Garut. under the guidance of Ucu Nurwati.*

The object of this research is the cooperative employee general hospital dr. Slamet Garut, income and sale in the cooperative business unit have fluctuated it means the rise and fall of income and sales every year, and it can be said that the performance employees in doing and carrying out their work is still low in general hospital dr. Slamet Garut employee cooperative, the low condition of employee performance is due to employee competence (ability) such as motive, traits, self-concept, knowledge, and skill of employees who are not competent.

The pupose of this study is to analyze the extent of employee competence in cooperative employees dr. Slamet Garut, member responses and expectation of employees competency in working (serving members) and what efforts administrators/ managers to improve competence so that employee performance is better.

The results of the research showed that the competence of employees in performing and carrying out their work was still not optimal. As for members expectstions of the employees competence in serving members are very important. For this reason, it is hoped that the management/ manager will be able to improve the competence of cooperative employees so that it can be better and in accordance with what the members expect, in order to improve employee performance.

Keyword : Competence, Employee Work Performance

RINGKASAN

Jimi Gunawan, Analisis Kompetensi Dalam Meningkatkan Kinerja karyawan studi kasus pada Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut. Penelitian ini dibawah bimbingan **Ucu Nurwati**.

Objek penelitian ini adalah karyawan Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut, pendapatan dan penjualan di unit usaha koperasi mengalami fluktuasi artinya naik turunnya pendapatan dan penjualan di setiap tahunnya. Dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan dalam melakukan dan melaksanakan pekerjaannya masih rendah di koperasi pegawai RSUD dr. Slamet Garut, kondisi rendahnya kinerja karyawan disebabkan kompetensi (kemampuan) karyawan seperti motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan karyawan yang bekerja belum kompeten.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis sejauh mana kompetensi karyawan di koperasi pegawai RSUD dr. Slamet Garut, tanggapan dan harapan anggota terhadap kompetensi karyawan dalam bekerja (melayani anggota) dan upaya-upaya apa yang harus dilakukan oleh pengurus/pengelola untuk meningkatkan kompetensi sehingga kinerja karyawan lebih baik.

Hasil penelitian yang di peroleh bahwa kompetensi karyawan dalam melakukan dan melaksanakan pekerjaannya masih belum maksimal. Sedangkan untuk harapan anggota terhadap kompetensi karyawan dalam melayani anggota sangat penting. Untuk itu diharapkan kepada pengurus/pengelola untuk mampu memperbaiki kompetensi karyawan koperasi supaya lebih baik lagi dan sesuai dengan apa yang diharapkan anggota, guna meningkatkan kinerja karyawan .

Kata kunci : Kompetensi, kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kompetensi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut”.

Penulisan Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen, dengan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik moral maupun materil. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan nasehat, dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi
2. Kedua orang tua tercinta, Bapak Amar Tajudin dan Ibu Tuti Runaeti untuk segala do'a dan dukungan moral maupun materil, kasih sayang, motivasi, dan sabar yang di berikan. Semoga ini menjadi salah satu persembahan terbaik dan berguna bagi penulis dan keluarga.
3. Bapak Dr. Dandan Irawan, SE., M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan arahnya.

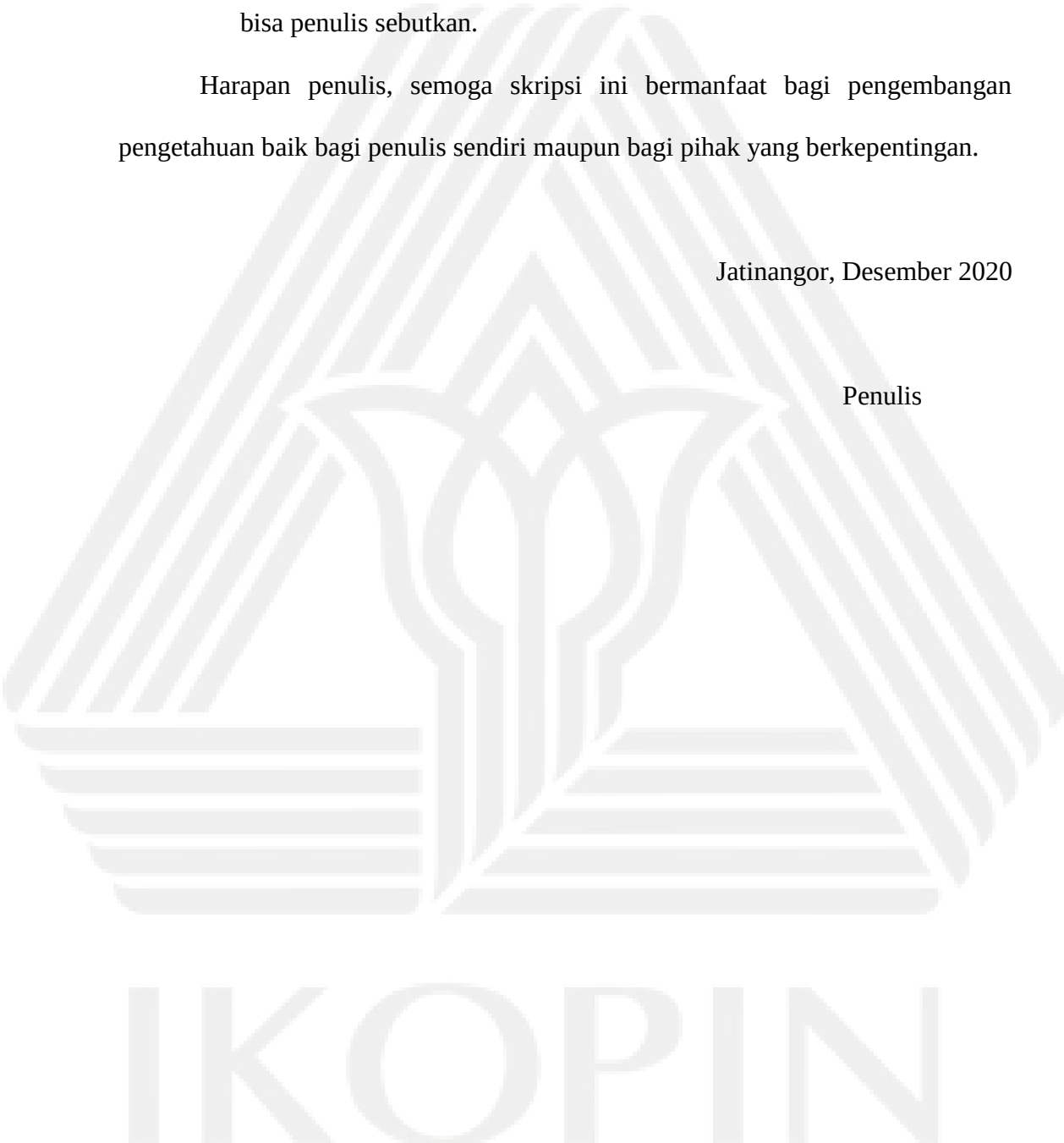
4. Ibu Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang memberikan masukan dan arahannya.
5. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
6. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, M.Sc selaku Direktur Program Studi Strata 1 Manajemen IKOPIN.
7. Seluruh dosen dan karyawan IKOPIN atas bantuan yang di berikan selama perkuliahan dan penulisan skripsi.
8. Seluruh karyawan dan pengurus Koperasi Pegawai RSU dr. Slamet Garut yang telah menerima dengan baik dan memberikan data-data yang di butuhkan dalam penulisan skripsi ini.
9. Kakak terbaik Rosdiana anjani, yang selalu mengingatkan dan memberikan do'a dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Ida Nurhelawati sodara yang telah berbaik hati untuk meminjamkan laptop selama penulisan skripsi ini.
11. Keluarga besar yang selalu memberikan do'a dan dukungan selama kuliah dan penulisan skripsi ini.
12. Sahabat sekaligus sodara seperjuangan selama 8 semester, Dwindajulian KN, Razi Rustandi, Rizki Murtiana S, Reza Abdul Razab, Rizky Aditia P, Adi FMY, Wulan Amalia, Putri Rahayu, Desca K, Dewi Yulianti, yang selalu mendukung dan mengungatkan selama kuliah samapai dengan selesai.

13. Seluruh rekan- rekan mahasiwa bimbingan ibu Ucu Nurwati yang sudah saling support dan seluruh mahasiswa angkatan 2016 yang tidak bisa penulis sebutkan.

Harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Jatinangor, Desember 2020

Penulis



IKOPIN

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan	10
1.3.1 Maksud Penelitian	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1 Pendekatan Masalah	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.2 Pendekatan Sumber Daya Manusia	18
2.1.3 Pendekatan Kompetensi	22
2.1.4 Pendekatan Kinerja.....	25
2.2 Metode Penelitian	29
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	29
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasional Variabel).....	29
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukan Sumber Data	32
2.2.4 Teknik Penarikan Sampel	32
2.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
2.2.6 Rancangan Analisis Data	34
2.2.5 Tempat/ Lokasi Penelitian.....	42
2.2.6 Jadwal Penelitian	43

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	44
3.1 Keadaan Organisasi Dan Manajemen	44
3.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi	44
3.1.2 Stuktur Organisasi di Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut.....	46
3.1.3 Kegiatan Usaha Koperasi	55
3.1.4 Keadaan Permodalan Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut.....	56
3.1.5 Keadaan Keuangan Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut 58	
3.1.6 Organisasi Terkait.....	63
3.2 Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut.....	64
3.2.1 Keadaan Fisik Dan Geografis	64
3.2.2 Keadaan Ekonomi	64
3.3 Implementasi Jati Diri Koperasi	65
3.3.1 Definisi Koperasi.....	65
3.3.2 Prinsip-Prinsip Koperasi.....	66
3.3.3 Nilai-nilai Koperasi.....	69
BAB IV HASIL PEMBAHASAN.....	72
4.1 Identitas Responden.....	72
4.2 Kompetensi Karyawan di Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut	72
4.2.1 Motif.....	73
4.2.2 Sifat	73
4.2.3 Konsep Diri	73
4.2.4 Pengetahuan.....	74
4.2.5 Keterampilan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Pendapatan Di Koperasi Pegawai RSU dr. Slamet Garut.....	6
Tabel 1.2	Perkembangan Penjualan Unit Usaha di Koperasi Pegawai RSU dr. Slamet Garut	7
Tabel 1.3	Jumlah Anggota yang Masuk dan Keluar pada Koperasi Pegawai RSU dr. Slamet Garut.....	8
Tabel 2.1	Operasional Variabel	31
Tabel 2.2	Sumber Data	33
Tabel 2.3	Kelas interval untuk hasil rekapitulasi tingkat pelaksanaan dan tingkat harapan.....	38
Tabel 2.4	Tabel Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan antara Pelaksanaan dengan Harapan.....	39
Tabel 3. 1	Karyawan di Koperasi Pegawai RSU dr. Slamet Garut.....	53
Tabel 3. 2	Permodalan Koperasi Pegawai dr. Slamet Garut Tahun 2018-2019	58
Tabel 3. 3	Standar Pengukuran Rasio Likuiditas Keuangan Koperasi	59
Tabel 3. 4	Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas Koperasi.....	61
Tabel 3. 5	Standar Pengukuran Rasio Rentabilitas Keuangan Koperasi	62
Tabel 3. 6	Implementasi definisi koperasi pada koperasi pegawai RSU dr. Slamet Garut.....	65
Tabel 3. 7	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia RSU dr. Slamet Garut	68
Tabel 3. 8	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pegawai Republik Indonesia RSU dr. Slamet Garut	71
Tabel 4. 1	Data Responden Koperasi Pegawai RSU dr. Slamet Garut.....	72
Tabel 4. 2	Penilaian Anggota Terhadap Karyawan Mengenai Motivasi Karyawan Dalam Bekerja.....	75
Tabel 4. 3	Tanggapan Anggota Terhadap Kecepatan Karyawan Dalam Melakukan Pelayanan	75
Tabel 4. 4	Penilaian Anggota Terhadap Ketepatan Karyawan Memberikan Pelayanan	76
Tabel 4. 5	penilaian anggota terhadap ketepatan jam operasional koperasi	76
Tabel 4. 6	Penilaian Anggota Terhadap Sikap Karyawan Ketika Di Kritik ...	77
Tabel 4. 7	Penilaian Anggota Mengenai Respon Yang Di Tunjukan Ketika Anggota Mendapat Masalah Saat Transaksi.....	77

Tabel 4. 8	Penilaian Anggota Tentang Keramahan Karyawan Saat Bekerja/ Melakukan Pelayanan Kepada Anggota.	78
Tabel 4. 9	Penilaian Anggota Terhadap Karyawan Dalam Melakukan Pencatatan Setiap Anggota Bertransaksi	78
Tabel 4. 10	Penilaian Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan Dibidang Pekerjaanya.....	79
Tabel 4. 11	Penilaian Anggota Terhadap Pengetahuan Perkoperasian Karyawan.....	79
Tabel 4. 12	Penilaian Anggota Terhadap Penyediaan Barang Di Setiap Unit Usaha	80
Tabel 4. 13	Penilaian Anggota Terhadap Karyawan Mengenai Memperlakukan Anggota Baik Sebagai Pemilik Atau Pelanggan	80
Tabel 4. 14	Penilaian Anggota Mengenai Kemampuan Karyawan Dalam Merealisasikan Rencana Kerja	81
Tabel 4. 15	Penilaian Anggota Mengenai Kerapihan Tempat Kerja Dan Display Produk Yang Dijual	81
Tabel 4. 16	Penilaian Anggota Mengenai Kenyamanan Anggota Saat Melakukan Transaksi.....	82
Tabel 4. 17	Penilaian Anggota Terhadap Ketelitian Karyawan Dalam Bekerja.....	82
Tabel 4. 18	Harapan Anggota Terhadap Karyawan Mengenai Motivasi Karyawan Dalam Bekerja.....	83
Tabel 4. 19	Harapan Anggota Terhadap Kecepatan Karyawan Dalam Melakukan Pelayanan.....	83
Tabel 4. 20	Harapan Anggota Terhadap Ketepatan Karyawan Memberikan Pelayanan.....	84
Tabel 4. 21	Harapan Anggota Terhadap Ketepatan Jam Operasional Koperasi.....	84
Tabel 4. 22	Harapan Anggota Terhadap sikap karyawan ketika di kritik	85
Tabel 4. 23	Harapan anggota mengenai respon yang di tunjukan ketika anggota mendapat masalah saat transaksi	85
Tabel 4. 24	Harapan anggota tentang keramahan karyawan saat bekerja/ melakukan pelayanan kepada anggota	86
Tabel 4. 25	Harapan Anggota Terhadap Karyawan Dalam Melakukan Pencatatan Setiap Anggota Bertransaksi	86
Tabel 4. 26	Harapan Anggota Terhadap Pengetahuan Karyawan Dibidang Pekerjaanya.....	87
Tabel 4. 27	Harapan Anggota Terhadap Pengetahuan Perkoperasian Karyawan.....	87
Tabel 4. 28	Harapan Anggota Terhadap Penyediaan Barang Di Setiap Unit Usaha	88

Tabel 4. 29	Harapan Anggota Terhadap Karyawan Mengenai memperlakukan anggota baik sebagai pemilik atau pelanggan...	88
Tabel 4. 30	Harapan anggota mengenai kemampuan karyawan dalam merealisasikan rencana kerja	89
Tabel 4. 31	Harapan anggota mengenai kerapihan tempat kerja dan display produk yang dijual	89
Tabel 4. 32	Harapan Anggota Mengenai Kenyamanan Anggota Saat Melakukan Transaksi.....	90
Tabel 4. 33	Harapan Anggota Terhadap Ketelitian Karyawan Dalam Bekerja.....	90
Tabel 4. 34	Rekapitulasi Skor Tingkat Pelaksanaan Dan Tingkat Kepentingan Anggota Atas Kompetensi (Kemampuan) Karyawan Dalam Melaksanakan Dan Melakukan Pekerjaanya	91
Tabel 4. 35	Tabel Analisis Tingkat Kesesuaian Dan Kesenjangan Antara Pelaksanaan Dengan Harapan	92



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Stuktur Organisasi Koperasi Pegawai RSUD dr. Slamet Garut.....	46
Gambar 3. 2 Stuktur Organisasi yang di sarankan untuk koperasi Pegawai RSU dr. Slamet Garut	47
Gambar 4. 1 Hasil Diagram Kartesius.....	94

