

**PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL MANAJEMEN (SOM)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN**
(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi
Pendidikan Agama Islam Kabupaten Sumedang (KPRI-KIPAS))

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Mia Yustika

C1160071

Dosen Pembimbing:

DR. H. Dandan Irawan, M.Sc.



IKOPIN

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA (IKOPIN)

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penyusunan Standar Operasional Manajemen (SOM) Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan

Nama Mahasiswa : Mia Yustika

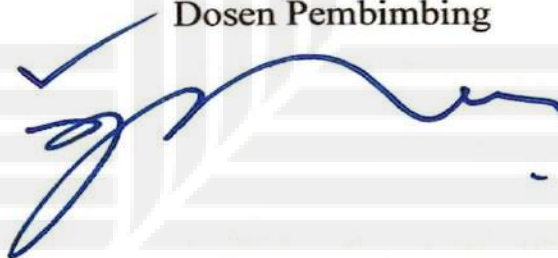
Nomor Pokok : C1160071

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



DR. H. Dandan Irawan, M.Sc.

Direktur Prgram Studi Strata satu Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc.

RIWAYAT HIDUP PENELITI

Mia Yustika merupakan seorang wanita yang lahir pukul 12.00 dini hari pada Selasa, 21 Juli 1998 di Ujung Berung, Bandung, Jawa Barat. Putri bungsu dari dua bersaudara, buah kasih Adi Setiadi Sutrasno, S.Sos., M.Si. dan Yuliani.

Adapun riwayat pendidikan yang ditempuh peneliti, yaitu sebagai berikut:

- ✚ Tahun 2004 telah menempuh sekolah di Taman Kanak-Kanak Mandala Sakti di Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- ✚ Tahun 2010 telah menempuh sekolah tahap dasar di Sekolah Dasar Negeri Permata Hijau di Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- ✚ Tahun 2013 telah menempuh sekolah tahap menengah pertama di Sekolah Menengah Pertama Negeri satu Rancaekek di Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- ✚ Tahun 2016 telah menempuh sekolah tahap menengah atas di Sekolah Menengah Atas Negeri satu Rancaekek di Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- ✚ Tahun 2016 terdaftar sebagai salahsatu mahasiswi dalam program studi S1 Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Manejemen Koperasi Indonesia yang berlokasi di Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

Selama menjadi mahasiswi di Institut Manajemen Koperasi Indonesia, Penyusun aktif dalam beberapa unit kegiatan mahasiswa dan kepanitiaan yaitu:

✚ IKOPIN FOOTBALL CLUB

- Anggota 2016
- Sekretaris 2018-2019

✚ LPM I-MAGE

- Koordinator Reporter 2018
- Pimpinan Perusahaan 2019



IKOPIN

ABSTRACT

Mia Yustika (2020). Preparation of Management Operational Standards (SOM) in Improving Employee Service Quality (Case Study at the Republic of Indonesia Employee Cooperative-Sumedang Regency Islamic Religious Education Inspection Cooperative (KPRI-KIPAS)) under the guidance of Dandan Irawan.

This research was conducted by distributing questionnaires related to services and responsibilities to the cooperative 31 people (administrators, supervisors, employees, and members) which showed that KPRI-KIPAS had high competitiveness and had implemented cooperative identity well, related questionnaires. with institutional and cooperative enterprises to eight respondents (administrators and employees) who indicated that the KPRI-KIPAS from the institution and the company was good, and a questionnaire related to the service quality of KPRI-KIPAS employees to 86 people (members) with data analysis carried out using the method Descriptive statistics show that the service quality of KPRI-KIPAS employees is classified as poor, so Management Operational Standards (SOM) are needed which are prepared according to the needs of KPRI-KIPAS.

KPRI-KIPAS is a cooperative that has three business units, namely savings and loans, waserda, and photocopying services located at the Islamic Center Jl. Kutamaya, Sumedang Regency. This cooperative has 640 members as of 2019 with three managers, three supervisors and six employees. KPRI-KIPAS members are very active members of transactions conducted with cooperatives in their role as owners. With this loyalty, the quality of service provided by KPRI-KIPAS employees is still classified as poor. In an effort to improve these services, there needs to be a standard order to become service standards in order to maintain the quality of service for employees and find bright spots to optimize the quality of service. Management Operational Standards (SOM) contain standards in all operational processes of a company and an organization's institutions, thus KPRI-KIPAS requires the formulation of Management Operational Standards (SOM) as new to operations.

Keywords: Management Operational Standards (SOM), Quality, Service, Employees

RINGKASAN

Mia Yustika (2020). Penyusunan Standar Operasional Manajemen (SOM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Kabupaten Sumedang (KPRI-KIPAS)) di bawah bimbingan Dandan Irawan.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang berkaitan dengan penilaian jati diri koperasi dan daya saing koperasi kepada 31 orang responden (pengurus, pengawas, karyawan, dan anggota) yang menunjukkan bahwa KPRI-KIPAS memiliki daya saing yang tinggi dan telah mengimplementasikan jati diri koperasi dengan baik, kuesioner yang berkaitan dengan kelembagaan dan keusahaan koperasi kepada delapan orang responden (pengurus dan karyawan) yang menunjukkan bahwa KPRI-KIPAS dinilai dari kelembagaan dan keusahaannya bagus, dan kuesioner yang berkaitan dengan kualitas pelayanan karyawan KPRI-KIPAS kepada 86 orang responden (anggota) dengan analisis data yang dilakukan menggunakan metode statistika deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan karyawan KPRI-KIPAS tergolong kurang baik, maka dibutuhkan Standar Operasional Manajemen (SOM) yang disusun sesuai dengan kebutuhan KPRI-KIPAS.

KPRI-KIPAS merupakan koperasi yang memiliki tiga unit usaha, yaitu simpan pinjam, waserda, dan jasa *photocopy* yang terletak di *Islamic Centre* Jl. Kutamaya, Kabupaten Sumedang. Koperasi ini beranggotakan 640 orang per 2019 dengan tiga pengurus, tiga pengawas, dan enam karyawan. Seluruh anggota KPRI-KIPAS merupakan anggota yang sangat aktif dinilai dari transaksi yang dilakukan dengan koperasi dalam perannya sebagai pemilik. Dengan loyalitas tersebut, sayangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan KPRI-KIPAS masih tergolong kurang baik. Dalam upaya meningkatkan pelayanan tersebut, perlu ada tatanan baku untuk menjadi standar pelayanan agar dapat terjaganya kualitas pelayanan karyawan dan menemukan titik terang untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan tersebut. Standar Operasional Manajemen (SOM) memuat standar dalam seluruh proses operasional keusahaan dan kelembagaan suatu organisasi, dengan demikian KPRI-KIPAS membutuhkan susunan Standar Operasional Manajemen (SOM) sebagai pedoman dalam beroperasi.

Kata kunci: Standar Operasional Manajemen (SOM), Kualitas, Pelayanan, Karyawan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penyusun panjatkan ke hadirat *Allah Subhanahu Wa Ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat, berkat, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “Penyusunan Standar Operasional Manajemen (SOM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan” dapat tuntas dengan baik. Skripsi ini disusun syarat akhir masa pendidikan Program Strata Satu (S1) dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Dalam proses persiapan hingga akhir penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari jasa serta dukungan yang diberikan dengan penuh kasih oleh banyak pihak. Dengan ketulusan dan penuh sukacita, penyusun hendak menyampaikan terimakasih yang begitu mendalam kepada:

1. DR. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA selaku Rektor yang memimpin dan mengarahkan Institut Manajemen Koperasi Indonesia menjadi semakin baik
2. DR. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen yang sangat berdedikasi dalam mengorganisir berbagai hal yang berkaitan dengan Program Studi S1 Manajemen.
3. DR. H. Dandan Irawan, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang tidak lelah dalam membimbing dan meluangkan waktu serta memberikan kesempatan, pengarahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran juga ketelitian dalam proses penelitian hingga berhasil menjadi sebuah skripsi.

4. DR. Maman Suratman, Drs., M.S. selaku Dosen Penelaah Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan arahan, koreksi, dan saran dengan penuh ketelitian juga motivasi yang begitu baik.
5. Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc. selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah meluangkan waktunya dalam menelaah dan mengoreksi kemudian memberikan saran dengan penuh kesabaran dan ketelitian yang luar biasa.
6. Seluruh staff sekretariat S1 Program Studi Manajemen dan staff akademik Institut Koperasi Indonesia yang telah membantu seluruh proses administratif sejak menjadi mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia hingga usai.
7. Seluruh Pengawas, Pengurus, Karyawan, dan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Kabupaten Sumedang (KPRI-KIPAS) yang telah menerima dan berpartisipasi dengan sangat baik.
8. Yuliani sebagai ibunda yang selalu mendukung, mengasihi, menyayangi dengan kesabaran dalam mendidik dan memberikan cinta yang tak dapat diukur oleh apapun, serta memberikan contoh sosok wanita yang begitu kuat dan mandiri.
9. Adi Setiadi Sutrasno, S.Sos., M.Si. sebagai ayahanda yang selalu menyokong dengan penuh cinta kasih dalam berbagai bentuk dan kesabaran tak terhingga tanpa balas jasa apapun hingga akhir hayat.

10. Ayu Anisya Andiani sebagai kakak perempuan yang begitu sabar, kuat, dan penuh kasih dalam membimbing dan mendukung peneliti.
11. Airlangga Adyatama Alfatih sebagai keponakan sekaligus adik lelaki yang manis dan penuh kasih yang menjadi pelipur lara.
12. Doni Kushendar sebagai kakak lelaki yang begitu baik dan membela juga taat agama yang mampu menggiring Penyusun ke arah yang lebih baik.
13. Sahlan Hamid, Dita Adistia Febriani, Emid Sumarna Rahayu, Citra Amirunnisa, Muhammad Fajar Ramadhan Hernawan, Gema Ramadhan Roy, dan Syahrudin Wandani selaku rekan-rekan terkarib serta sahabat yang tidak lelah saling mendukung dengan penuh kasih sayang dan selalu mengulurkan bantuan tidak tanggung-tanggung tanpa pamrih.
14. Dhea Nila Aryeni selaku sahabat yang tak lekang oleh waktu selalu mendukung dan menyayangi tanpa batasan.

Penyusun menyadari masih banyak kekurangan. Penyusun berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak. Atas perhatiannya, penyusun ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jatinangor, 10 Oktober 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	ii
ABSTRACT.....	iv
RINGKASAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.1.1 Maksud Penelitian.....	9
1.1.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9

1.4.2	Kegunaan Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....		12
2.1	Pendekatan Masalah	12
2.1.1	Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.2	Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.1.3	Pendekatan Standar Operasional Manajemen (SOM).....	22
2.1.4	Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.5	Keterkaitan Teori Standar Operasional Manajemen (SOM) dengan Kualitas Pelayanan Karyawan	27
2.2	Metode Penelitian.....	28
2.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan	28
2.2.2	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	30
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	33
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
2.2.5	Analisis Data	37
2.2.6	Lokasi Penelitian.....	42
2.2.7	Jadwal Penelitian.....	42
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		43

3.1	Keadaan Umum Organisasi.....	43
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi.....	44
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi.....	46
3.2	Keanggotaan Koperasi.....	54
3.2.1	Anggota KPRI – KIPAS Sebagai Pemilik.....	55
3.2.2	Anggota KPRI – KIPAS Sebagai Pengguna.....	56
3.3	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	57
3.3.1	Kegiatan Usaha.....	57
3.3.2	Permodalan.....	58
3.4	Implementasi Jati Diri Koperasi.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		67
4.1	Identitas Responden.....	67
4.2	Kualitas Pelayanan Karyawan.....	70
4.2	Standar Operasional Manajemen.....	80
4.2.1	Standar Operasional Manajemen Kelembagaan KPRI-KIPAS.....	82
4.2.2	Standar Operasional Manajemen Keusahaan KPRI-KIPAS.....	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		114
5.1	Simpulan.....	114

5.2	Saran.....	115
	DAFTAR PUSTAKA	116
	LAMPIRAN.....	121



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keanggotaan KPRI-KIPAS 2015-2019	4
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	31
Tabel 2.2 Cara Mendapatkan Data.....	34
Tabel 2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
Tabel 3.1 Keanggotaan KPRI-KIPAS 2015-2019	54
Tabel 3.2 Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib 2015 - 2019.....	55
Tabel 3.3 Partisipasi Anggota Dalam Transaksi Dengan KPRI-KIPAS	56
Tabel 3.4 Modal Sendiri.....	58
Tabel 3.5 Modal Asing.....	59
Tabel 3.6 Indikator Jati Diri Koperasi.....	61
Tabel 3.7 Indikator Daya Saing Koperasi	63
Tabel 4.1 Identitas Responden Untuk Kuesioner ICA Grid Models	67
Tabel 4.2 Identitas Responden Untuk Kuesioner Kelembagaan dan Keusahaan	68
Tabel 4.3 Identitas Responden Untuk Kuesioner Kualitas Pelayanan Karyawan	69
Tabel 4.4 Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan Karyawan KPRI-KIPAS	71
Tabel 4.5 Rangkuman Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Kormogorov Smirnov	76
Tabel 4.8 Tabel Statistika Deskriptif	77

Tabel 4.9 Rekapitulasi Penilaian Kondisi Kelembagaan dan Keusahaan KPRI-

KIPAS..... 81



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pie Chart Anggota KPRI – KIPAS Berdasarkan Gender Periode 2019 ...	6
Gambar 2.1 Perangkat Organisasi.....	16
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Koperasi	18
Gambar 2.3 Proses Manajemen.....	20
Gambar 2.4 Keterkaitan Standar Operasional Manajemen (SOM) dengan Kualitas Pelayanan	27
Gambar 2.5 Variabel Penelitian	29
Gambar 2.1 Rumus Uji Validitas Pearson	38
Gambar 1.2 Rumus Cronbach's Alpha.....	39
Gambar 3.1 Struktur Kepengurusan KPRI-KIPAS Periode 2020 - 2024	47
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Koperasi Disarankan.....	48
Gambar 3.3 ICA Grid Model	65

IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Kuesioner ICA Grid Model.....	121
Lampiran 2 Format Kuesioner Penilaian Kelembagaan dan Keusahaan	125
Lampiran 3 Format Kuesioner Penilaian Kualitas Pelayanan Karyawan	128
Lampiran 4 Identitas Responden ICA Grid Models	131
Lampiran 5 Identitas Responden Kelembagaan dan Keusahaan KPRI-KIPAS	132
Lampiran 6 Identitas Responden Kualitas Pelayanan Karyawan KPRI-KIPAS	133
Lampiran 7 Tabel r.....	138
Lampiran 8 Dokumentasi.....	140



IKOPIN