

**PELAKSANAAN PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL PEMBERIAN
KREDIT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Karyawan Harapan Kita
Bandung Giri Gahana Golf & Resort Jatinangor - Sumedang)**

Oleh :

Mega Fitriana Haryono

C1160488

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Pada

Institut Manajemen Koperasi Indonesia



**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pelaksanaan Prosedur Standar Operasional Pemberian
Kredit Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota
(Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi
Karyawan Harapan Kita Bandung Giri Gahana Golf
Jatinangor)
Nama Mahasiswa : Mega Fitriana Haryono
NRP : C1160488

MENYETUJI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



(H. Dindin Burhanudin, SE., MSc.)

Direktur Program Studi S1 Manajemen



(DR. H. Giyanto Purbo S, SE., M.Sc.)

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua tercinta. Ayahanda Suharyono dan ibunda Titin Atikah yang tidak henti-henti memberikan do'a serta dukungan terbaik kepada anaka-anaknya.

“ya .. Allah berikanlah kebahagiaan berlimpah dan mudahkanlah rezeki orang tua hamba”

“ya ... Allah sayangilah mereka seperti mereka menyayangiku diwaktu kecil”

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- ✚ Allah SWT dengan segala rahmat serta karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ✚ Kepada kedua orang tua tercinta yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
- ✚ Kepada suami tercinta Muhammad Nur Fajar Nugroho Yuananto yang selalu memberikan dukungan dari awal proses penyusunan skripsi ini dengan memberikan motivasi, semangat serta memberikan pelajaran dan kesabaran, untuk menjadi pribadi yang lebih bisa berfikir secara luas.

- ✚ Kepada Bapak H. Dindin Burhanudin, SE, MSc. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dorongan, dan semangat kepada peneliti, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- ✚ Segenap dosen dan seluruh *staff* akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini
- ✚ Teman-teman seperjuangan dari awal semester sampai akhir semester hingga Skripsi, geng kelles yang telah memberikan banyak masukan serta dukungan kepada peneliti. Sahabat tercinta, intani yang selalu ada dan memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi, gina, yuli terimakasih telah menjadi sahabat terbaik bagi peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang yang tidak bisa peneliti sebutkan satupersatu. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca.

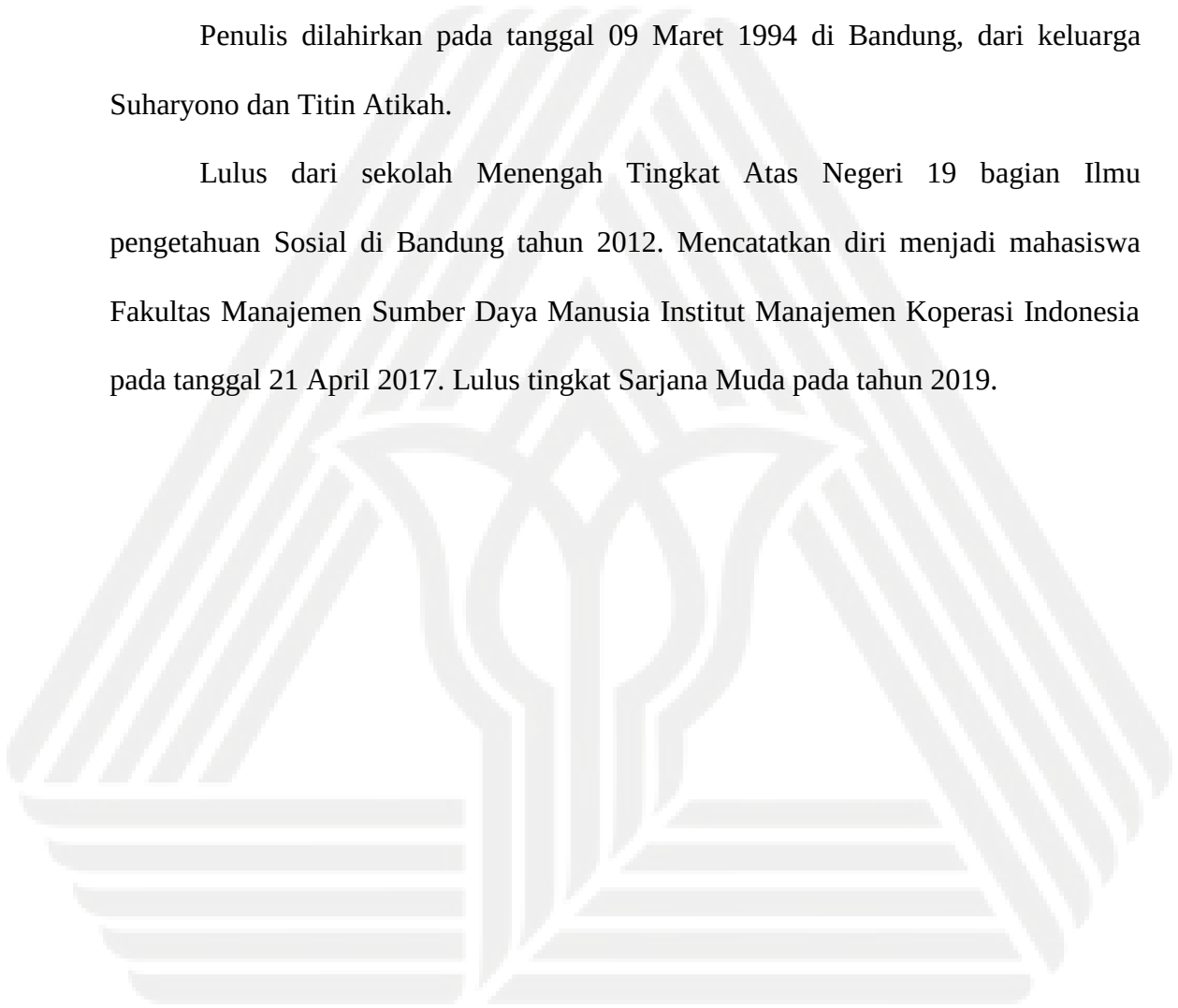
Terimakasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, siapapun kalian dan dukungan apapun yang kalian berikan adalah sesuatu yang sangat berharga bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 09 Maret 1994 di Bandung, dari keluarga Suharyono dan Titin Atikah.

Lulus dari sekolah Menengah Tingkat Atas Negeri 19 bagian Ilmu pengetahuan Sosial di Bandung tahun 2012. Mencatatkan diri menjadi mahasiswa Fakultas Manajemen Sumber Daya Manusia Institut Manajemen Koperasi Indonesia pada tanggal 21 April 2017. Lulus tingkat Sarjana Muda pada tahun 2019.



IKOPIN

RINGKASAN

MEGA FITRIANA HARYONO. Pelaksanaan Prosedur Standar Operasional Pemberian Kredit Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di Koperasi Karyawan Harapan Kita Sumedang (Studi Kasus). (Di bawah bimbingan Dindin Burhanudin).

Pentingnya Prosedur Standar Operasional yang berkualitas dan sesuai dengan standar koperasi khususnya di Koperasi Karyawan Harapan Kita merupakan tujuan yang ingin dicapai koperasi. Untuk mendapatkan SOP yang sesuai standar perlu adanya dukungan dari semua yang terlibat yaitu pengurus koperasi dan anggota.

Prosedur Standar Operasional Pemberian Kredit di Koperasi Karyawan Harapan Kita dalam menjalankan kebijakan berdampak pada kepuasan anggota, karena ketika kebijakan tidak bisa dibuat secara tertulis, sistematis dan teratur maka hasil yang ingin dicapai pun tidak akan optimal. Sikap pengurus dalam mencapai tujuan koperasi ini harus mampu membuat SOP Pemberian kredit yang jelas dan tertulis sehingga bisa dijadikan acuan untuk semua yang terlibat di dalamnya, pengurus juga harus mampu menampung aspirasi karyawan demi kepuasan anggota. Berdasarkan hal tersebut di atas, studi kasus ini mengarahkan penelitiannya ke arah analisis deskriptif, faktor-faktornya (variabel-variabel) pada segi prosedur standar operasional pemberian kredit, kepuasan anggota, dan segi upaya pengurus dalam meningkatkan kepuasan anggota.

Dari hasil penelitian ini diperoleh gambaran bahwa dalam prosedur standar operasional pemberian kredit masih ada yang harus yang diperbaiki lagi, khususnya variabel SOP tidak tertulis, karena masih banyak karyawan yang ingin mengajukan kredit tidak sesuai dengan SOP yang ada, sehingga pengurus masih harus membuat kebijakan di luar dari SOP yang telah dibuat. Maka dari itu studi kasus ini dapat disimpulkan bahwa koperasi karyawan harapan kita terdapat masalah yang harus diselesaikan karena manfaat dari patuhnya terhadap SOP dapat dirasakan oleh semua pihak yang ada pada koperasi terutama dampak terhadap pelayanan kepada anggota akan sangat baik dan memberikan kepuasan kepada anggota koperasi.

ABSTRACT

MEGA FITRIANA HARYONO. Implementation of Standard Operating Procedures for Providing Credit in an Effort to Increase Member Satisfaction in the Koperasi Karyawan Harapan Kita (Case Study). (Under the guidance of Dindin Burhanudin).

The importance of quality Standard Operating Procedures and in accordance with cooperative standards, especially in the Koperasi Karyawan Harapan Kita, is the goal to be achieved by the cooperative. To get an SOP that is in accordance with the standard, there needs to be support from all involved, namely the cooperative management and members.

Standar Operating Prosedure in Koperasi Karyawan Harapan Kita in carrying out policies has an impact on member satisfaction, because when policies cannot be made in writing, systematic and orderly, the results to be achieved will not be optimal. The attitude of the board in achieving the objectives of the cooperative must be able to make SOP. Providing clear and written credit so that it can be used as a reference for all involved in it, the board must also be able to accommodate the aspirations of employees for the satisfaction of members. Based on the foregoing, this case study directs its research towards descriptive analysis, its factors (variables) in terms of standard operational procedures for granting credit, member satisfaction, and aspects of management efforts in increasing member satisfaction.

From the results of this study, it can be seen that in the standard operational procedures for granting credit there is still something that needs to be improved, especially the SOP variable is not written, because there are still many employees who want to apply for credit not in accordance with existing SOP, so the management still has to make policies outside from the SOP that has been made. So from this case study it can be concluded that cooperative employees hope we have a problem that must be resolved because the benefits of compliance with the SOP can be felt by all parties in the cooperative, especially the impact on service to members will be very good and provide satisfaction to members of the cooperative.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Segala puji dan syukur semoga selalu terlimpah kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena berkat karunia dan rahmat Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat serta salam semoga selalu terlimpah kepada Nabi Muhammad Shalallahu alaihi Wasallam, kepada para keluarga dan sahabat serta seluruh umat muslim di seluruh Dunia. Penyusunan skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Prosedur Standar Operasional Pemberian Kredit Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” yang dilaksanakan di Koperasi Karyawan Harapan Kita, Bandung Giri Gahana Golf & Resort Jatiningor bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Strata 1 (S1), dan meraih gelar Sarjana Manajemen pada program studi manajemen di Institut Koperasi Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan dan motivasinya, khususnya kepada :

1. Bapak H. Dindin Burhanudin, SE, M.Sc. selaku dosen pembimbing dan telah banyak membantu memberikan arahan, masukan dan kepercayaan dalam penulisan ini.
2. Bapak Dr. Maman Suratman, Drs., M. Si. Selaku Penelaah Konsentrasi atas masukan – masukan yang diberikan.
3. Bapak H. Iwan Mulyana, SE.M.Si Selaku Penelaah Koperasi atas masukan – masukan yang diberikan.
4. Bapak Dr. (HC). Ir. Burhanuddin Abdullah, MA. selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)
5. Bapak Dr. H. Giyanto Purbo S, SE.,M.Sc., selaku Direktur Program Studi Manajemen, Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN)

6. Keluarga besar saya khususnya orangtua tercinta Bapak dan Ibu, Suami serta saudara-saudara dan keluarga tercinta atas doa dan dukungan yang sangat berarti dan tidak pernah berhenti dalam setiap proses kuliah hingga penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen - dosen pengajar Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmunya selama proses belajar mengajar.
8. Team Sekretariat Institut Koperasi Indonesia yang telah banyak membantu.
9. Para responden yang merupakan karyawan yang sudah ikut serta atas kontribusi dan partisipasi meluangkan waktunya dalam pengisian data kuesioner yang menjadi bahan materi penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah ikut serta memberikan dukungan hingga skripsi ini berhasil disusun.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan karena terbatasnya pengetahuan, kemampuan dan pengalaman yang penulis miliki. Segala kritik, saran serta masukan positif sangat penulis nantikan sebagai upaya penyempurnaan dan perbaikan, serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan peneliti selanjutnya.

Bandung, 16 Mei 2019

Penulis,

Mega Fitriana Haryono

C1160488

DAFTAR ISI

BAB	Halaman
RIYAWAT HIDUP	
RINGKASAN	i
ABSTRAC	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
II. PENDEKATAN MASALAH DAN METODE YANG DIGUNAKAN	
2.1 Pendekatan Masalah.....	9
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	9
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	23
2.1.3 Pendekatan <i>Standar Operating Prosedure</i> (SOP)	27
2.1.4 Kredit	45
2.1.5 Kepuasan Anggota	47
2.2 Metode Penelitian	51
2.2.1 Metode yang digunakan	51
2.2.2 Data yang diperlukan	52
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	54
2.2.3.1 Sumber Data.....	54

2.2.3.2 Cara Penentuan Sample	55
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	56
2.2.5 Rancangan Analisis Data	57
2.2.6 Tempat Penelitian	64
2.2.7 Waktu Penelitian.....	64
III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN	
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen.....	65
3.1.1 Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Harapan Kita	65
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Harapan Kita	68
3.1.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	81
3.1.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	81
3.1.3.2 Keadaan Permodalan dan Keuangan.....	84
3.1.3.2.1 Keadaan Permodalan	84
3.1.3.2.2 Keadaan Keuangan	85
3.2 Organisasi yang Berkaitan dengan Koperasi Karyawan Harapan Kita	93
3.3 Implementasi Jati Diri Koperasi	94
3.3.1 Implementasi Pengertian Koperasi	94
3.3.2 Implementasi Nilai-nilai Koperasi Karyawan Harapan Kita	91
3.3.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Karyawan Harapan Kita....	95
3.4 Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	99
3.4.1 Keadaan Fisik dan Geografis	99
3.4.2 Keadaan Sosial.....	100
3.4.3 Karakteristik Wilayah Jangkauan	101
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN	
4.1 Profil Responden.....	101
4.1.1 Gambaran umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	101
4.1.2 Gambaran umum Responden Berdasarkan Usia.....	102

4.1.3	Gambaran umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	103
4.1.4	Gambaran umum Responden Berdasarkan Masa Kerja	104
4.2	Variabel Prosedur Standar Operasional Pemberian Kredit.....	104
4.2.1	Pelaksanaan SOP Pemberian Kredit Sesuai Alur yang Ditentukan .	105
4.2.2	Pelaksanaan SOP Pemberian Kredit dipatuhi Oleh Semua Pihak	107
4.2.3	Waktu Pinjaman yang di berikan sesuai dengan yang Diinginkan.....	108
4.2.4	Jumlah Pinjaman yang diberikan sesuai dengan yang Diinginkan.....	109
4.2.5	Pengurus membuat SOP Pemberian Kredit efektif & efisien	110
4.2.6	SOP Pemberian Kredit disosialisasikan kepada seluruh anggota	111
4.2.7	Adanya Perjanjian Tertulis dalam SOP Pemberian kredit.....	112
4.2.8	Adanya penahanan dokumen berharga dalam pemberian kredit	113
4.2.9	Pengurus Sudah Melakukan SOP Pemberian Kredit dengan baik...	114
4.2.10	Anggota Selalu taat Kepada SOP	115
4.2.11	Adanya SOP Pemberian Kredit Tertulis	116
4.2.12	SOP Selalu Dijadikan Sebagai Acuan Pemberian Kredit	112
4.3	Variabel Kepuasan Anggota	119
4.3.1	Pelayanan yang diterima dari koperasi karyawan harapan kita Memuaskan	120
4.3.2	Kebutuhan Barang & Jasa semua anggota terpenuhi.....	121
4.3.3	Saya mendapat SHU yang memuaskan	122
4.3.4	Saya terbantu oleh kinerja pengurus di koperasi karyawan Harapan Kita	122
4.3.5	Saya terbantu oleh kinerja Karyawan di koperasi karyawan Harapan Kita	123
4.3.6	Dana yang diinginkan saat mengajukan kredit sesuai dengan yang diinginkan.....	124

4.3.7 Proses Pencairan Dana kredit Cepat	125
4.3.8 Saya Mendapat Bunga Rendah dikoperasi Harapan Kita	126
4.3.9 Tenor yang diberikan sesuai dengan Keinginan Peminjam	127
4.3.10 Proses untuk mendapatkan Pinjaman di Koperasi Karyawan Harapan Kita Mudah.....	128
V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel	53
Tabel 2.2	Anggota Pinjaman yang disetujui	55
Tabel 2.3	Sumber Data	57
Tabel 2.4	Skor Pengukuran SOP Pemberian Kredit	57
Tabel 2.5	Skor Pengukuran Kepuasan Anggota	58
Tabel 2.6	Kriteria Penilaian SOP Pemberian Kredit.....	59
Tabel 2.7	Rekapitulasi Variabel SOP Pemberian Kredit	59
Tabel 2.8	Nilai Jawaban Rekapitulasi Variabel Pemberian Kredit.....	60
Tabel 2.9	Kriteria Penilaian Kepuasan Anggota.....	61
Tabel 2.10	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Anggota	61
Tabel 2.11	Nilai Jawaban Rekapitulasi Variabel Kepuasan Anggota	61
Tabel 2.12	Uraian Pernyataan SOP Pemberian Kredit	62
Tabel 2.13	Resume SOP Pemberian Kredit.....	62
Tabel 2.14	Uraian Pernyataan Kepuasan Anggota	63
Tabel 2.15	Resume Kepuasan Anggota	63
Tabel 3.1	Tabel Karyawan Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	79
Tabel 3.2	Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita	80
Tabel 3.3	Tabel Pinjaman yang disetujui.....	82
Tabel 3.4	Tabel Besaran Plafon Pinjaman	82
Tabel 3.5	Tabel Permodalan Koperasi Karyawan Harapan Kita	84
Tabel 3.6	Perkembangan Rasio Likuiditas	85
Tabel 3.7	Perkembangan Rasio Solvabilitas.....	87
Tabel 3.8	Perkembangan Rasio Aktivitas	89
Tabel 3.9	Perkembangan Rasio Rentabilitas	91
Tabel 3.10	Implementasi Nilai-nilai yang Mendasari Koperasi	95

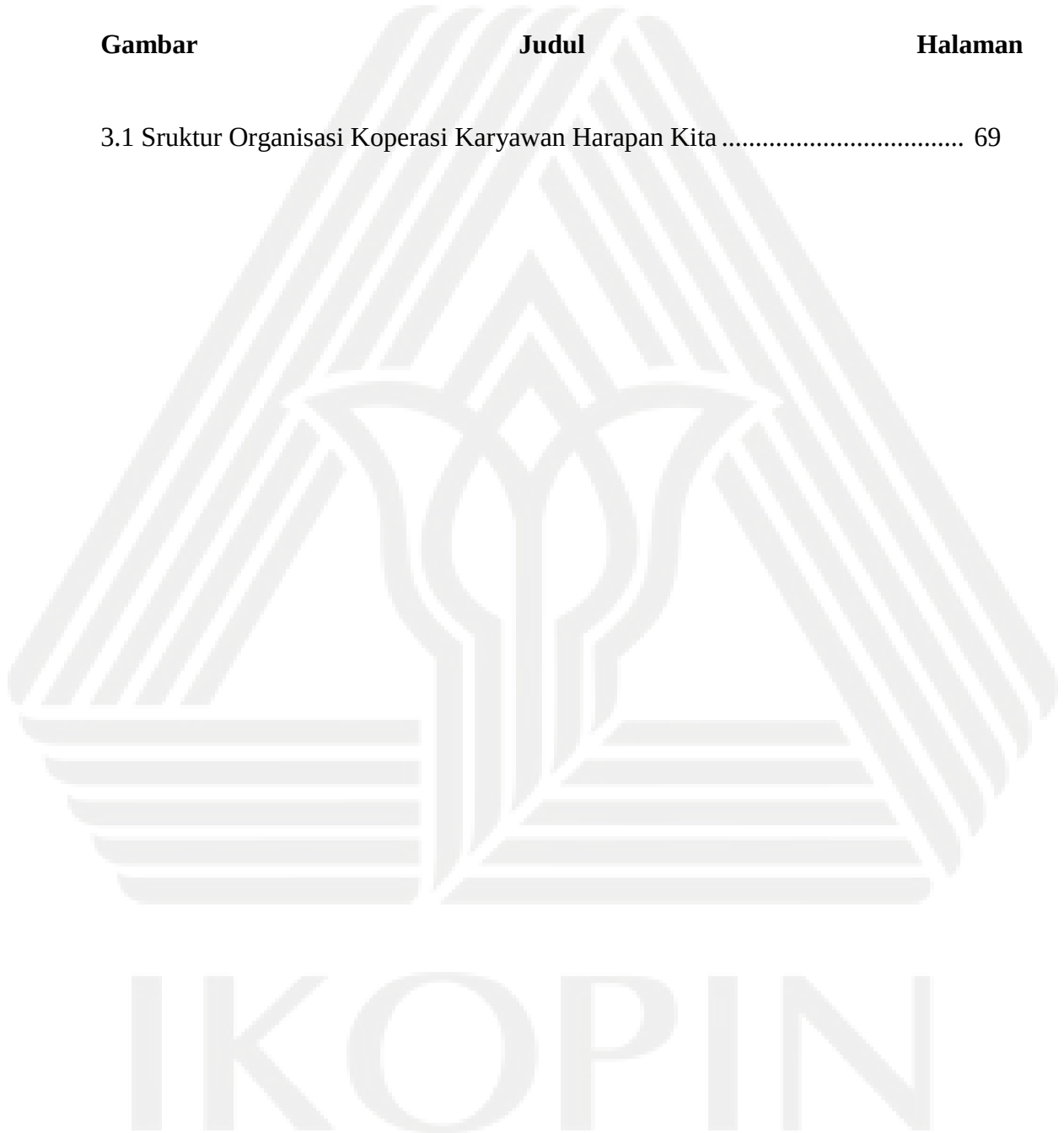
Tabel 3.11 Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Koperasi Karyawan Harapan Kita	98
Tabel 3.12 Keadaan Fisik Gedung Koperasi Karyawan Harapan Kita	99
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	102
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	102
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	103
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja	104
Tabel 4.5 Pelaksanaan SOP Pemberian Kredit sesuai alur yang di tentukan	106
Tabel 4.6 Pelaksanaan Pemberian Kredit dipatuhi Oleh Semua Pihak.....	107
Tabel 4.7 Waktu Pinjaman yang di berikan Sesuai dengan yang diinginkan	108
Tabel 4.8 Jumlah Pinjaman yang diberikan sesuai dengan yang diinginkan.....	109
Tabel 4.9 Pengurus membuat SOP Pemberian Kredit Efektif & Efisien.....	110
Tabel 4.10 SOP Pemberian Kredit di sosialisasikan Kepada Seluruh Anggota	111
Tabel 4.11 Adanya Perjanjian Tertulis Dalam SOP Pemberian Kredit	112
Tabel 4.12 Adanya Penahanan Dokumen Berharha dalam Pemberian Kredit	113
Tabel 4.13 Pengurus sudah melakukan SOP Pemberian kredit dengan baik.....	114
Tabel 4.14 Anggota selalu taat kepada SOP	115
Tabel 4.15 Adanya SOP Pemberian Kredit Tertulis	116
Tabel 4.16 SOP selalu dijadikan acuan pemberian kredit	117
Table 4.17 Resume Skor Total Pemberian Kredit	118
Tabel 4.18 Pelayanan yang saya terima dari koperasi harapan kita	
Memuaskan	120
Table 4.19 Kebutuhan Barang & Jasa Semua Anggota Terpenuhi.....	121
Tabel 4.20 Saya mendapatkan SHU yang memuaskan.....	122
Tabel 4.21 Saya Terbantu oleh Kinerja Pengurus di Koperasi karyawan	
Harapan Kita	122
Tabel 4.22 Saya Tebantu Oleh Kinerja Karyawan di Koperasi Karyawan	
Harapan Kita	123

Tabel 4.23 Dana yang diinginkan saat mengajukan kredit sesuai dengan yang di inginkan	124
Tabel 2.24 Proses Pencairan Dana Kredit Sangat Cepat	125
Tabel 2.25 Saya Mendapatkan Bunga Rendah di Koperasi HarapanKita	126
Tabel 2.26 Tenor yang diberikan Sesuai dengan Keinginan Peminjam	127
Tabel 2.27 Proses untuk mendapatkan Pinjaman di Koperasi Karyawan Harapan Kita Mudah	128
Tabel 2.28 Resume Skor Total Kepuasan Kerja	129



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Sruktur Organisasi Koperasi Karyawan Harapan Kita	69



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner SOP Pemberian Kredit dan Kepuasan Anggota
- Lampiran 2 : Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai SOP Pemberian Kredit
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Anggota
- Lampiran 4 : Laporan Neraca Tahun 2013 - 2017

