

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada USP Koperasi Konsumen Bank bjb (ZIEBAR) Jalan  
Soekarno – Hatta, Bandung )**

**Disusun Oleh :**

**Muhamad Iqbal**

**C1170357**

**Dosen Pembimbing :**

**Dra. Ucu Nurwati, M. Si**



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA  
SEBAGAI PELANGGAN

Nama : Muhamad Iqbal

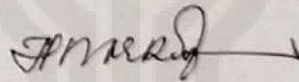
NRP : C1170357

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen SDM

Menyetujui dan Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



Dra. Ucu Nurwati, M.Si



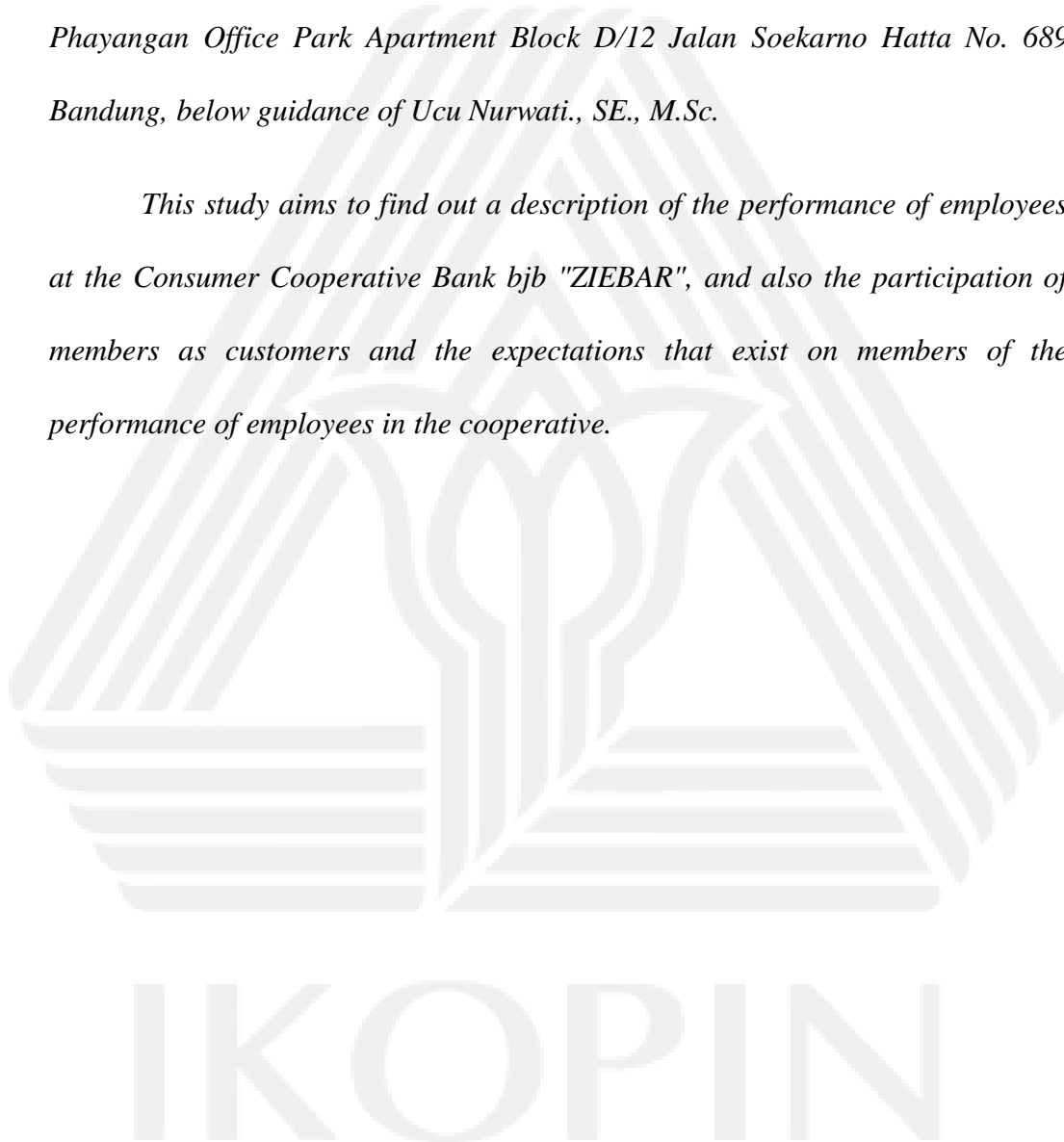
Menyetujui dan Mengesahkan:

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

## **ABSTRACT**

*Muhamad Iqbal (C1170357), Analysis of employee performance in an effort to increase member participation as customers, a case study on the Consumer Cooperative Bank bjb "ZIEBAR" The Suetes Metro Complex, Ruko Phayangan Office Park Apartment Block D/12 Jalan Soekarno Hatta No. 689 Bandung, below guidance of Ucu Nurwati., SE., M.Sc.*

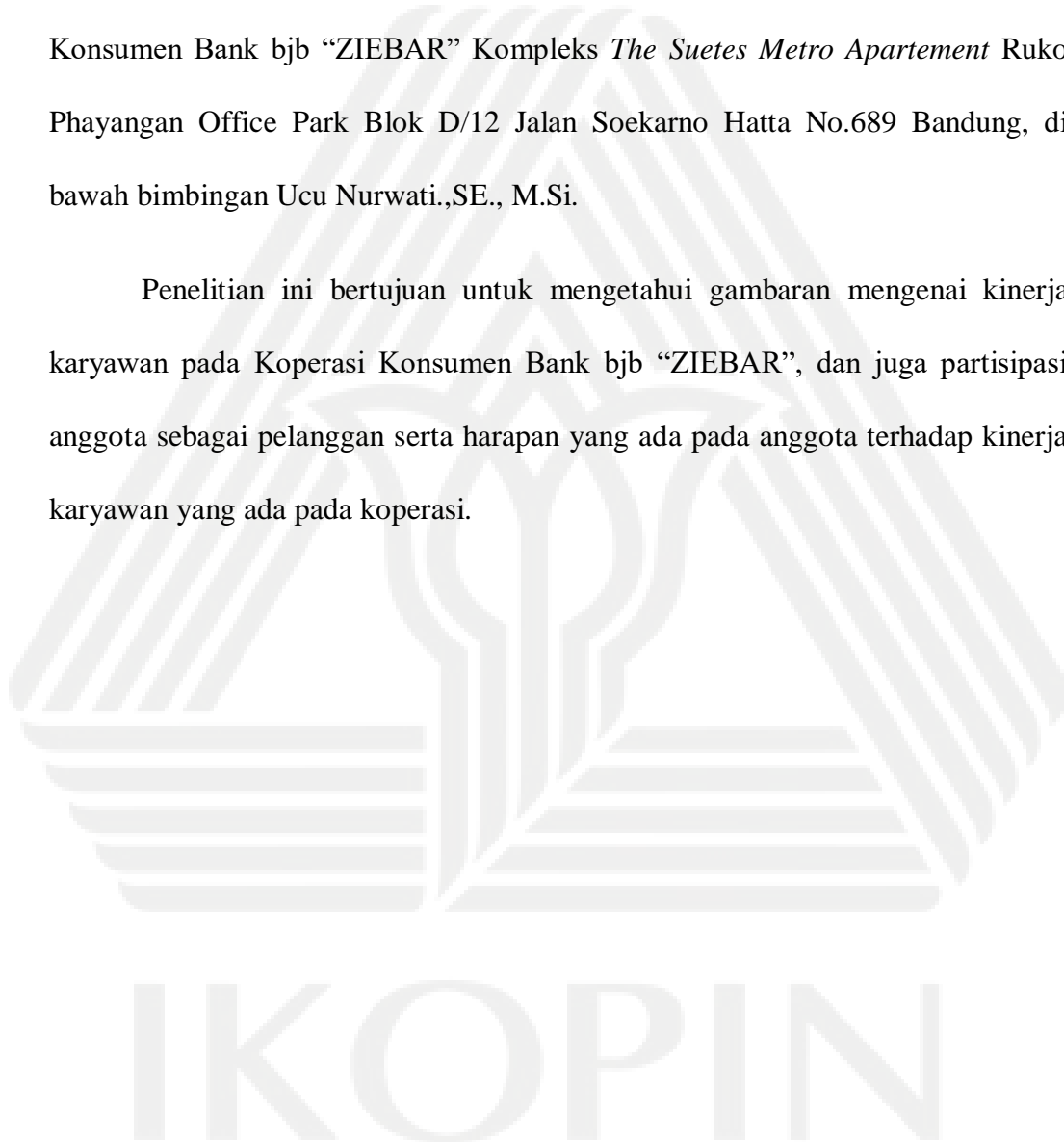
*This study aims to find out a description of the performance of employees at the Consumer Cooperative Bank bjb "ZIEBAR", and also the participation of members as customers and the expectations that exist on members of the performance of employees in the cooperative.*



## RINGKASAN

**Muhamad Iqbal (C1170357)**, Analisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, studi kasus pada Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” Kompleks *The Suetes Metro Apartement* Ruko Phayangan Office Park Blok D/12 Jalan Soekarno Hatta No.689 Bandung, di bawah bimbingan Ucu Nurwati.,SE., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja karyawan pada Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”, dan juga partisipasi anggota sebagai pelanggan serta harapan yang ada pada anggota terhadap kinerja karyawan yang ada pada koperasi.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Alhamdulillahirobbilalamin*, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya, serta tidak lupa shalawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR, Bandung)**” dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai halangan, hambatan, rintangan yang menghadang. Akan tetapi, selalu ada pihak – pihak yang senantiasa selalu menguatkan bahkan membantu dengan sukarela dalam mengatasi hal tersebut. Maka dari itu, penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Dengan segala kerendahan hati yang mendalam dan rasa hormat yang tinggi, maka pada kesempatan kali ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, diantaranya.

1. Ucu Nurwati.,SE., M.Si selaku dosen pembimbing saya. Atas bimbingan, arahan, luangan waktu, dan kesabaran yang diberikan kepada penulis yang sangat membantu selama penyusunan skripsi ini.
2. H. Shofwan Azhar, Drs., M.Sc selaku dosen penguji koperasi yang juga telah meluangkan waktu serta memberikan kritik demi membangun skripsi ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.
3. Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku dosen penguji konsentrasi yang juga telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran yang membangun untuk saya guna membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Mamak (ibu) dan bapak dirumah yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis dari awal masuk IKOPIN hingga detik ini bahkan tiada henti selalu mendoakan yang terbaik. Semoga hasil penulisan skripsi ini bisa menjadi hasil persembahan terbaik dari penulis.
5. Pak didi selaku orang tua penulis di asrama yang selalu membantu penulis dengan arahan dan motivasi yang bijak.
6. Adik – adik dirumah yang selalu menemani penulis dengan bermain game bersama, saat penulis di jatinangor, asrama.
7. Teman – teman penulis di asrama, tanpa mereka mungkin penulis tidak semangat dalam hal perkuliahan disini
8. Friska,Yuni, Yoga, dan Heru yang telah membantu penulis serta selalu memasak penulis masakan yang lezat selama di asrama, dan selalu membuat penulis merasakan kasih sayang yang tulus.

9. Mamang baso dan Bapak di Mushola, yang selalu hadir saat pagi hari (kecuali minggu) di bawah asrama.
10. BKI dan MIRASA, yang siap hadir kapanpun dan dimanapun saat penulis butuhkan
11. Kepada seluruh anggota Abidin Empire yang selalu membuat penulis senang serta menghilangkan kejenuhan selama di asrama.
12. Pihak Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di koperasi tersebut.
13. Ir. Nanik Risnawati,. M. Si, selaku dosen wali yang telah memberi masukan yang baik selama penulis kuliah.
14. Teman – teman KMB yang selama 4 tahun selalu membantu penulis dalam menyelesaikan kuliah serta penulisan skripsi ini
15. Semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dengan tulus dan ikhlas memberikan doa serta dukungan hingga penulis bisa menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat dinantikan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini guna perbaikan di masa yang akan datang.

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I LATAR BELAKANG.....	1
1.1 latar belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi masalah.....	7
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN.....	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II	10
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	10
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	18
2.1.3 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	21
2.1.4 Pendekatan Kinerja Karyawan.....	28

IKOPIN



1. Metode Penelitian.....	30
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	30
2.2.2 Metode yang diperlukan (Operasional Variabel) .....	31
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data .....	33
6.4 Rancangan Analisis Data .....	35
BAB III .....	38
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....	38
3.1 Keadaan Umum Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR.....	38
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR	38
3.1.2 Prestasi yang pernah diraih .....	40
3.1.3 Lokasi dan Kepemilikan Kantor.....	40
3.1.4 Struktur Organisasi Kopersi Konsumen Bank bjb ZIEBAR ....	41
3.1.5 Keanggotaan Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR .....	45
3.1.6 Kegiatan Usaha Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR .....	45
3.1.7 Keadaan Permodalan Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR	48
3.1.8 Kondisi Keuangan Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR ....	50
BAB IV .....	50
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	50
4.2 Partisipasi Anggota Pada Koperasi Konsumen Bank bjb (ZIEBAR) .....	52
4.3 kinerja karyawan Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” .....	53
4.4 Upaya Yang Harus Dilakukan Koperasi Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.....	63
BAB V.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN .....	64
5.1 KESIMPULAN .....	64
5.2 SARAN.....	65

# **BAB I**

## **LATAR BELAKANG**

### **1.1 latar belakang penelitian**

Perekonomian suatu negara dapat menjadi tolak ukur kehidupan bangsanya yang makmur dan sejahtera. Oleh karena itu dibutuhkan suatu pembangunan ekonomi, yakni serangkaian usaha dalam suatu perekonomian untuk mengembangkan kegiatan ekonominya. Di Indonesia terdapat tiga sektor usaha formal perekonomian yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Dari ketiga pelaku tersebut, Koperasi diharapkan dapat berperan aktif dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena koperasi merupakan suatu badan usaha bersama dan bersifat kekeluargaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian

**“ Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang – seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan “.**

Secara umum, koperasi dapat diartikan sebagai badan usaha yang dimiliki serta dikelola para anggotanya. Namun, ada pengertian lain dari koperasi menurut beberapa ahli. Salah satunya dari Bapak Koperasi, Mohammad Hatta. Menurutnya, koperasi adalah usaha bersama guna memperbaiki atau meningkatkan kehidupan atau taraf ekonomi berlandaskan asas tolong menolong.

Sementara itu, Chaniago (1984:29) mengartikan koperasi sebagai suatu perkumpulan yang beranggotakan orang – orang atau badan hukum yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggota.

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, disebut bahwa:

**"Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945."**

Sementara fungsi dan peran Koperasi dimuat dalam Pasal 4 yakni:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Untuk mewujudkan tujuan koperasi dan menjalankan fungsi di atas tentunya koperasi harus memiliki kinerja yang baik untuk melayani anggotanya. Pengertian kinerja menurut Moeheriono (2012:95) yaitu kinerja atau dalam bahasa Inggrisnya yaitu *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) tentang pengertian kinerja karyawan yaitu :

**”kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”**

Berdasarkan dari pemaparan di atas tentang kinerja karyawan dari para ahli, bahwa dalam meningkatkan partisipasi anggota, kinerja karyawan pada suatu koperasi harus unggul secara kualitas dan kuantitas guna meningkatnya partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit pengadaan sarana produksi pertanian. Berbicara soal partisipasi tentunya terlebih dahulu kita harus paham apa itu partisipasi.

Partisipasi menurut Huneryear dan Heoman dalam Siti Irene Astuti D. (2009: 32) adalah sebagai keterlibatan mental dan emosional dalam situasi kelompok yang mendorongnya memberi sumbangan terhadap tujuan kelompok serta membagi tanggungjawab bersama mereka.

Dari pengertian di atas, Hendar Kusnadi (2010) memaparkan partisipasi anggota sebagai berikut :

**“Partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan organisasi dan usaha koperasi. Secara harfiah, partisipasi berarti meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama untuk mengembangkan organisasi maupun usaha koperasi.”**

Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” merupakan salah satu koperasi yang ada di Jawa Barat, yang berdiri sejak tahun 1983 berdasarkan surat keputusan kantor dinas koperasi, pengusaha kecil dan menengah kota Bandung dengan badan hukum nomor : 7887/BH/DK – 1/1/1983 per tanggal 21 September 1983 dan sudah mengalami beberapa kali perubahan, pada tanggal 25 Agustus 2016 dengan perubahan nama menjadi Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”.

Untuk saat ini Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” telah terdaftar di Kementerian Koperasi dan Usaha kecil dan Menengah Republik Indonesia dengan Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) Nomor 3273262020001 yang telah ditetapkan 26 Mei 2015 sebagai identitas koperasi dinyatakan aktif secara kelembagaan maupun usaha dan telah diperpanjang per 5 Januari 2018 dengan masa berlaku sampai 21 September 2020. Saat ini jumlah anggota koperasi tercatat sebanyak 3.276 orang anggota.

Unit usaha yang dimiliki oleh Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” mengalami beberapa perubahan sesuai dengan kebutuhan dari anggotanya sendiri. Hingga tahun 2019 koperasi memiliki beberapa usaha yaitu :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Perdagangan Umum
3. Pengadaan Barang ATK dan Cetakan
4. Penyewaan Kendaraan
5. Stationery & Gift Bank bjb

Berikut ini merupakan data perkembangan Anggota Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”

**Tabel 1.1**

**Data Perkembangan Anggota Koperasi Konsumen Bank bjb ZEIBAR**

Tahun	Anggota Biasa	Anggota Luar Biasa	Total Anggota	N/T
2015	2340	235	2575	-
2016	2745	340	3085	17%
2017	3087	350	3437	10%
2018	2699	693	3392	(1%)
2019	2619	657	3276	(4%)

**Sumber: Data RAT Koperasi Konsumen Bank Bjb Zeiber**

Dapat dilihat dari tabel 1.1 bahwa sejak tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 mengalami penurunan yang sangat drastis. Melihat perkembangan jumlah anggota Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” tentunya hal ini sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Apabila partisipasi anggota rendah maka akan menjadi ancaman. Partisipasi merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu koperasi melalui

partisipasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan terealisasikan.

Selain itu faktor terpenting lain agar koperasi dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, diperlukan tenaga kerja yang baik, kinerja karyawan merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi, seperti koperasi karena karyawan merupakan penggerak seluruh aktivitas yang ditetapkan oleh organisasi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya kinerja karyawan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Berikut ini merupakan data perkembangan pendapatan pada setiap unit usaha di Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”.

1) Unit pengadaan Barang ATK dan cetakan

Unit pengadaan barang atk dan cetakan merupakan salah satu unit usaha dikoperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR” yang kurang menonjol dibandingkan karena banyaknya pesaing yang menawarkan harga yang lebih murah dan barang yang lebih lengkap sehingga perlu diadakan evaluasi pada unit ini agar mengalami peningkatan penjualan yang semakin berkembang. Berikut penjualan yang diperoleh koperasi konsumen bank bjb melalui unit usaha pengadaan atk dan cetakan tahun 2015-2019 :

**Tabel 1.2**  
**Pendapatan Unit Usaha Pengadaan Atk Dan Barang Dan Cetakan Tahun**  
**2015-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan (Rp)</b>	<b>Peningkatan/Peningkatan (%)</b>
<b>2015</b>	935.995.811	-
<b>2016</b>	1.377.159.153	0,32
<b>2017</b>	2.574.235.193	0,47
<b>2018</b>	1.909.683.173	-0,35
<b>2019</b>	1.737.544.967	-0,10

*Sumber: Laporan Keuangan Koperasi Konsumen bank Bjb "ZIEBAR" tahun 2015-2020*

Tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa pendapatan unit pengadaan atk dan barang cetakan mengalami kenaikan setiap tahunnya terlihat pada tahun 2015-2017, pendapatan unit usaha dan barang cetakan mengalami peningkatan yang signifikan yang sebesar 0,47% , tapi pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar (-0,10) karena banyaknya pesaing yang menawarkan harga yang lebih murah dan barang lebih lengkap.

## 2) Unit Simpan Pinjam

Unit usaha simpan pinjam merupakan unit yang paling utama dikola koperasi konsumen bank bjb "ZIEBAR". Anggota berhak menggunakan jasa simpan pinjam dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Unit usaha simpan pinjam ini hanya melayani yang telah menjadi anggota di koperasi konsumen bank bjb. Bunga pinjaman yang ditetapkan oleh koperasi konsumen bank bjb saat ini sebesar 1% perbulan untuk jenis kredit dengan maksimal pinjaman 50 juta rupiah dan 13 % pertahun, kedua dengan jangka waktu pembayaran pinjaman maksimal 5 tahun.



Keuntungan yang diperoleh bagi anggota yang meminjam adalah kemudahan dalam peminjaman dana. Berikut yang diperoleh koperasi dari tahun 2015-2019 dalam kegiatan simpan pinjam :

**Tabel 1.3**  
**Pendapatan unit usaha simpan kegiatan usaha pinjam tahun 2015-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan (Rp)</b>	<b>Peningkatan/penurunan (%)</b>
2015	2.804.623.136,34	-
2016	4.091.429.621,00	0,31
2017	5.304.373.660,00	0,23
2018	6.339.351.302,00	0,16
2019	4.202.244.038,00	-0,25

*sumber: Laporan keuangan koperasi konsumen bank bjb "ZIEBAR" tahun 2015-2019*

Tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa pendapatan unit simpan pinjam koperasi mengalami fluktuasi yang cenderung tidak stabil setiap tahun. Peningkatan pendapatan tertinggi pada tahun 2018, dimana koperasi melakukan perluasan yang menyebabkan anggota tertarik untuk melakukan transaksi simpan pinjam yang memberikan bunga sebesar 13% pertahunnya. Pada tahun 2019 pendapatan unit usaha simpan pinjam mengalami penurunan yang disebabkan beberapa hal salah satunya yaitu menurunnya kinerja karyawan pada unit simpan pinjam yang menyebabkan partisipasi anggota menurun.

### 3) Unit usaha penyewaan kendaraan

Unit usaha penyewaan kendaraan merupakan unit usaha yang tidak begitu menonjol dikoperasi ini. Unit penyewaan kendaraan koperasi konsumen bank bjb selain memiliki kendaraan sendiri koperasi juga bekerja sama dengan perusahaan penyewaan mobil yaitu CV Morena. Koperasi mendapatkan fee dari hasil perantara koperasi untuk menyewakan kendaraan ke bank melalui Cv. Morena. Berikut hasil pendapatan yang diperoleh koperasi pada unit penyewaan kendaraan tahun 2015-2019 :

**Tabel 1.4**

**Pendapatan unit usaha penyewaan kendaraan tahun 2015-2019**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan (Rp)</b>	<b>Peningkatan/penurunan (%)</b>
2015	-	-
2016	116.745.787	-
2017	192.289.316	0,39
2018	219.951.134	0,13
2019	148.288.634	-0,48

*Sumber: laporan keuangan koperasi konsumen bank bjb "ZIEBAR" tahun 2015-2019*

Pada tabel 3.5 dapat disimpulkan bahwa pendapatan unit usaha penyewaan kendaraan mengalami penurunan setiap tahunnya. Pendapatan tertinggi terjadi pada tahun 2018, koperasi membeli unit kendaraan tambahan yang membuat koperasi dapat melakukan transaksi dengan anggota maupun nonanggota dan

pendapatan terendah 2015 yaitu tidak terdapat adanya transaksi yang disebabkan karena pada tahun tersebut, koperasi menjual unit kendaraannya dan koperasi juga tidak melakukan kegiatan pada unit penyewaan kendaraan.

4) Unit usaha Stationery dan Gift bank bjb

Unit stationery dan gift bank bjb merupakan unit usaha yang bergerak dalam bidang pengadaan cinderamata bagi nasabah bank. Unit usaha ini langsung berhubungan dengan anggota, karena pada unit ini hanya untuk melayani cabang bank bjb dalam memenuhi kebutuhan cinderamata bagi nasabahnya. Unit stationery dan gift bank bjb merupakan unit yang cukup besar setelah unit simpan pinjam karena volume usahanya yang cukup besar. Unit usaha ini memang tidak memberikan manfaat secara langsung bagi anggota koperasi, namun adanya unit ini cukup berperan dalam perkembangan koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR” sehingga berperan dalam meningkatkan kemampuan koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggota dari keuntungan yang diperoleh. Berikut pendapatan unit usaha stationery dan gift bank bjb yang diterima koperasi dari tahun 2015-2019:

**Tabel 1.5**  
**Pendapatan unit usaha stationery dan gift bank bjb**

<b>Tahun</b>	<b>Pendapatan (Rp)</b>	<b>Peningkatan/penurunan (%)</b>
2015	15.003.297.971	-
2016	7.216.016.431	-1,08
2017	7.452.726.215	0,03
2018	7.067.328.901	-0,05
2019	5.267.314.100	-0,34

*sumber: laporan keuangan koperasi konsumen bank bjb "ZIEBAR" tahun 2015-2019*

Pada tabel 1.5 dapat disimpulkan bahwa pendapatan unit usaha stationery dan gift mengalami penurunan setiap tahunnya. Hal ini ditunjukkan karena unit usaha stationery dan gift tidak diarahkan untuk memenuhi kebutuhan anggota secara langsung, sehingga penjualan yang dilakukan bukan kepada anggota hanya keuntungan yang diterima koperasi juga diharapkan untuk memberikan kepada anggota dalam bentuk yang lain. Peningkatan paling tinggi pada tahun 2016 karena pada tahun berikutnya mengadakan event yang membutuhkan hasil dari penjualan unit stationery dan gift, yang membuat koperasi mengalami penjualan pada unit tersebut pada angka tertinggi dari lima tahun belakangan ini. Penurunan paling tinggi terjadi pada tahun 2016 dikarenakan mengadakan even yang sama dan menggunakan jasa event organizer yang menyebabkan koperasi tidak menerima sejumlah transaksi dalam unit tersebut.

Walaupun demikian, unit stationery dan gift bukanlah salah satu unit yang akan diteliti di penelitian ini. Dikarenakan hasil pendapatan pada unit yang memiliki 4 karyawan ini bergantung pada kegiatan seperti seminar, *Customer Gathering*, dsb. Dikarekan unit ini tertuju pada penjualan souvenir seperti gantungan kunci, kalender, jam dinding, dan lain sebagainya. Hal ini wajar jika pendapatannya menurun dikarenakan penjualannya bergantung pada *event* yang diselenggarakan Bank bjb.

Dari sekian pendapatan setiap unit usaha yang telah penulis paparkan, di sini yang akan penulis lakukan penelitian yaitu pada unit penyewaan kendaraan dikarenakan pendapatan di unit penyewaan pendapatannya

Dari hasil observasi sebelumnya adanya fenomena penurunan partisipasi anggota pada unit usaha simpan pinjam yang diselenggarakan koperasi berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara eksklusif kepada pengelola dan 3 orang anggota dapat diduga penurunan partisipasi tersebut ada hubungannya dengan kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat secara kuantitas, tugas – tugas yang dilakukan karyawan mendapatkan tanggapan dari anggota hanya cukup baik. Seharusnya baik atau sangat baik. Persepsi anggota yang rendah itu terbentuk dari contohnya. Kehadiran karyawan dalam melaksanakan tugas sering tidak tepat dilaksanakan seperti pada unit simpan pinjam ketika anggota membutuhkan pinjaman sering tidak ada ditempat. Sehingga anggota mengurungkan niat untuk bertransaksi dikoperasi.

Kinerja karyawan dari aspek kualitas, pelayanan karyawan sering berbelit – belit sehingga prosesnya lama. Kemungkinan itulah yang mempengaruhi partisipasi anggota menjadi menurun, namun demikian dugaan ini perlu dibuktikan kebenarannya. Untuk menemukan informasi yang jelas. Sehingga permasalahan yang diketahui sangat jelas akan dicari solusi yang tepat berdasarkan hal tersebut maka akan dilakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada unit usaha simpan pinjam Koperasi Konsumen Bank Bjb ZIEBAR”**.

## **1.2 Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut, yaitu :

1. Bagaimana kinerja karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota pada Koperasi konsumen bank bjb (ZIEBAR)?
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kinerja karyawan Koperasi Konsumen bank bjb (ZIEBAR)?
3. Apa saja yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan kinerja karyawan?

## **1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini yaitu menggambarkan pengaruh kinerja karyawan terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan untuk dapat meningkatkan kinerja dan partisipasi anggota pada koperasi konsumen bank bjb (ZIEBAR).

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada Koperasi Konsumen bank bjb (ZIEBAR)
2. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap karyawan Koperasi Konsumen bank bjb (ZIEBAR)
3. Untuk mengetahui apa saja yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan kinerja karyawan

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Dalam aspek ini dapat menambah pengembangan ilmu koperasi pada umumnya serta khususnya bidang manajemen sumber daya manusia dalam pelaksanaan kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Penelitian ini sebagai acuan untuk menilai seberapa jauh kemampuan dalam meneliti, menelaah serta mendeskripsikan suatu permasalahan dan sebagai cara untuk bisa memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan metode ilmu yang telah dipeajari.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan sebagai bahan informasi bagi koperasi yang bersangkutan serta koperasi lainnya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

## **BAB II**

### **PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Pendekatan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka untuk memudahkan memecahkan masalah yang telah diidentifikasi, diperlukan adanya satu pendekatan koperasi yang akan mengungkapkan konsep – konsep yang berhubungan dengan penelitian untuk membantu masalah yang akan diidentifikasi dalam latar belakang penelitian, sehingga akan diperoleh suatu penjelasan yang jelas mengenai pemecahan masalahnya.

##### **2.1.1 Pendekatan Perkoperasian**

###### **2.1.1.1 Pengertian Koperasi**

Koperasi dilihat dari asal katanya berasal dari *Co* yang berarti bersama dan *opration* yang berarti bekerja. Dengan demikian arti kata koperasi adalah bekerja sama. Dari kata ini, pada umumnya koperasi dapat didefinisikan sebagai perkumpulan atau organisasi yang beranggotakan orang – orang atau badan –



badan yang secara sukarela bekerjasama untuk mencapai sesuatu tujuan berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Pada umumnya koperasi merupakan perkumpulan yang bertujuan untuk memperbaiki taraf hidup dan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Ini karena pada umumnya yang bekerja pada perkumpulan koperasi adalah orang – orang dari golongan ekonomi lemah yang senasib dan setujuan. Sebagai contoh koperasi di kalangan petani, nelayan, dan pengrajin.

Dalam koperasi yang perlu diperhatikan adalah asas dan tujuan bersama. Asas kekeluargaan mencerminkan adanya kesadaran dari anggotanya untuk mengerjakan segala sesuatunya dalam koperasi oleh semua dan untuk semua. Dalam pembagian hasilnya, masing – masing anggota akan menerima bagiannya sesuai dengan sumbangan karya atau jasanya.

Pendapat lainnya yang dikemukakan oleh Chaniago dalam buku Perkoperasian Indonesia (1984 : 3) memberikan definisi “ Koperasi adalah suatu perumpulan yang beranggotakan orang – orang atau badan hukum yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggotanya”.

Arti koperasi menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 1992

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pada Bab 1 (Ketentuan Umum) pasal 1 Angka 1, menyebutkan arti koperasi sebagai berikut.

**“ Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang – seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”.**

Dari pengertian tersebut dirumuskan unsur-unsur penting koperasi, yaitu :

- 1) Koperasi merupakan badan usaha.
- 2) Koperasi dapat didirikan oleh orang seorang dan atau badan hukum koperasi yang sekaligus sebagai anggota koperasi yang bersangkutan.
- 3) Koperasi dikelola berdasarkan prinsip-prinsip koperasi.
- 4) Koperasi dikelola berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang didirikan oleh orang seorang dan atau badan hukum koperasi yang sekaligus sebagai anggota koperasi berdasarkan prinsip-prinsip koperasi dan asas kekeluargaan. Koperasi mendahulukan keperluan bersama, dan bukan keuntungan.

#### **2.1.1.2 Nilai-nilai Koperasi**

Nilai – nilai koperasi adalah standar moralitas dan etika yang disepakati berdasarkan tradisi para pendirinya yang dijadikan landasan ideologi koperasi dalam mencapai cita – citanya. Nilai – nilai koperasi yang dimaksud meliputi:

Menolong diri sendiri dan solidaritas. Menolong diri sendiri bukan dalam bentuk tindakan individual secara terpisah dari tindakan bersama, tetapi melalui kebersamaan atau join action.

Tanggung jawab pribadi. Para anggota memiliki tanggung jawab terhadap dirinya sendiri tanpa harus ada orang lain atau anggota lain ikut bertanggung jawab atas dirinya.

1. Demokrasi. Dimana pemilihan ketua ataupun anggota dipilih dari anggota itu sendiri, oleh anggota dan untuk kepentingan koperasi.
2. Kesamaan. Memiliki tujuan yang sama.
3. Solidaritas. Dimana memiliki rasa kekeluargaan dan solidaritas yang tinggi.
4. Kepemilikan bersama. Koperasi adalah tanggung jawab bersama dan kepemilikannya secara bersama-sama.

### **2.1.1.3 Fungsi dan Peran Koperasi**

Keberadaan koperasi diharapkan mampu memajukan kesejahteraan anggota dan pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta membangun tatanan perekonomian nasional. Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, fungsi dan peranan koperasi adalah sebagai berikut.

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.

2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Koperasi Indonesia harus mementingkan dan memperhatikan dengan baik pendidikan anggotanya. Usaha-usaha pendidikan dalam berbagai bentuk dan isi sangat penting bagi anggota-anggota koperasi. Pendidikan adalah salah satu jalan terbaik untuk meningkatkan kesadaran berkoperasi dan meneguhkan keyakinan para anggota betapa besar manfaat yang dapat diberikan oleh koperasi kepada mereka untuk meningkatkan taraf hidupnya.

#### **2.1.1.4 Prinsip-prinsip Koperasi**

Didalam koperasi, tentunya ada prinsip-prinsip yang harus ditegakkan. Sesuai dengan Undang-undang Pasal 25 Tahun 1992, prinsip koperasi dibagi menjadi tujuh, yaitu :

- 1) Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka. Maksudnya setiap keanggotaan / anggota secara sukarela memberikan modalnya sendiri-sendiri untuk digabungkan sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan keanggotaan bersifat terbuka maksudnya terbuka untuk siapa saja yang mau menjadi anggota koperasi tersebut.

- 2) Pengelolaan dilakukan secara demokrasi. Karena setiap keanggotaan koperasi bebas berpendapat, tetapi yang dimaksud bebas berpendapat harus memakai aturan yang jelas berdasarkan prinsip koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan demi mewujudkan dan juga mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.
- 3) Pembagian SHU dilakukan secara adil sesuai dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota. Maksudnya setiap hasil usaha (SHU) adalah jasa dari masing-masing anggota dan modal dari masing-masing anggota, jadi pembagian SHU setiap anggota harus dibayar secara tunai karena disini setiap anggota adalah investor atas jasa modal, selain investor anggota koperasi adalah pemilik jasa sebagai pemakai/pelanggan. SHU juga merupakan hak dari setiap anggota koperasi.
- 4) Pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal. Pembelian balas jasa di dalam anggota koperasi terbatas oleh besarnya modal yang tersedia. Apabila modal sedikit pembelian balas jasanya juga sedikit dan begitu juga sebaliknya, jadi dilihat dari besar-kecilnya modal anggota itu sendiri.
- 5) Kemandirian. Maksudnya setiap anggota mempunyai peran, tugas dan tanggung jawab masing-masing atas setiap usaha itu sendiri, selain itu anggota koperasi di tuntut berperan secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas dan bisa mengelola koperasi dan usaha itu sendiri.

- 6) Pendidikan perkoperasian. Maksudnya pendidikan perkoperasian memberikan bekal kemampuan bekerja setelah mereka terjun dalam masyarakat karena manusia disamping sebagai makhluk sosial juga sebagai makhluk individu, dan melalui usaha-usaha pendidikan perkoperasian dan partisipasi anggota sangat dihargain dan dianjurkan dalam berkehidupan koperasi, selain itu juga melalui pendidikan perkoperasian setiap orang akan dapat memenuhi kebutuhannya masing-masing.
- 7) Kerjasama antar koperasi. Maksudnya adanya hubungan kerjasama antar koperasi satu dengan koperasi lainnya untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama dan dengan adanya kerjasama antar koperasi akan dapat mewujudkan kesejahteraan koperasi tersebut.

#### **2.1.1.5 Perangkat Organisasi Koperasi**

Pada undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian disebutkan bahwa perangkat organisasi koperasi terdiri dari rapat anggota, pengurus, dan pengawas. Penjelasan tentang ketiga perangkat organisasi koperasi adalah sebagai berikut :

- 1) Rapat Anggota merupakan perangkat yang penting dalam koperasi. Rapat anggota ialah rapat yang dihadiri oleh seluruh atau sebagian besar anggota koperasi. Rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi didalam koperasi. Melalui rapat anggota, seorang anggota koperasi akan menggunakan hak suaranya.

- 2) Pengurus dipilih oleh rapat anggota dari kalangan anggota. Pengurus adalah pemegang kuasa rapat anggota. Masa jabatan paling lama yaitu lima tahun.
- 3) Pengawas adalah salah satu perangkat organisasi di koperasi, dan menjadi suatu lembaga / badan struktural di koperasi. Pengawas mengemban amanat dari anggota untuk melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi. Koperasi dalam melakukan usahanya diarahkan pada bidang-bidang yang berkaitan dengan kepentingan anggotanya untuk mencapai kesejahteraan anggota. Lapangan usaha itu menyangkut segala bidang kehidupan ekonomi rakyat dan kepentingan orang banyak, antara lain bidang perkreditan (simpan pinjam), pertokoan, usaha produksi, dan usaha jasa.

#### **2.1.1.6 Jenis Koperasi**

Sesuai ketentuan dalam pasal 16 Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 beserta penjelasannya dinyatakan bahwa “jenis koperasi didasarkan pada kesamaan kegiatan dan kepentingan ekonomi anggotanya”. Dasar tersebut untuk menentukan jenis koperasi adalah kesamaan aktivitas kepentingan dan kebutuhan ekonomi anggotanya, seperti koperasi simpan pinjam, koperasi karyawan, koperasi produsen, koperasi pemasaran dan koperasi jasa. Khusus koperasi yang dibentuk oleh golongan fungsional seperti pegawai negeri anggota ABRI karyawan dan sebagainya bukan merupakan jenis koperasi tersendiri.

Selain itu menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 16 terdapat jenis koperasi yaitu :

#### 1. Koperasi Simpan Pinjam (KSP) / Koperasi Kredit

Sesuai peraturan pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 pasal I, bahwa koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang kegiatannya hanya usaha simpan pinjam anggota. Koperasi simpan pinjam pada prinsipnya bebas bagi semua orang yang memenuhi syarat untuk menjadi anggota koperasi dan orang-orang yang dimaksud mempunyai kegiatan usaha untuk mempunyai kepentingan ekonomi yang sama.

#### 2. Koperasi Karyawan

Kegiatan atau jasa utama dari koperasi jenis karyawan adalah melakukan pembelian bersama. Koperasi ini melaksanakan kegiatan bagi anggota dalam rangka penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh anggota. Koperasi karyawan berperan dalam mempertinggi daya beli serta pendapatan riil anggota meningkat.

#### 3. Koperasi Produsen

Koperasi produsen ini kegiatan utamanya melakukan proses mengubah bahan baku menjadi barang jadi atau setengah jadi. Namun, karena kegiatan memproduksi suatu barang biasanya terkait secara langsung dengan kegiatan pemasaran barang. Koperasi produsen biasanya juga bergerak dalam bidang pemasaran barang-barang yang diproduksinya, oleh karena itu biasa disebut koperasi pemasaran.



#### 4. Koperasi Jasa

Koperasi jasa didirikan untuk memberikan pelayanan jasa kepada para anggotanya. Koperasi jasa adalah koperasi yang menyelenggarakan fungsi pelayanan jasa tertentu untuk kepentingan anggota.

#### 5. Koperasi Serba Usaha (KSU)

Koperasi serba usaha (KSU) adalah koperasi yang bertujuan untuk meningkatkan produksi dan kesejahteraan rakyat di daerah pedesaan dimana satu unit desa terdiri dari beberapa desa dalam satu kecamatan dan merupakan satu kesatuan potensi ekonomi dianjurkan membentuk suatu Koperasi Unit Desa yang didalamnya terdapat beberapa unik koperasi.

### **2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Koperasi adalah perkumpulan orang dan modal yang memiliki tujuan yang sama, berbeda dengan badan usaha lainnya. Oleh karena itu sumber daya manusia (SDM) memegang peranan penting dalam tumbuh kembang koperasi, maka dari itu pengelolaan SDM yang baik diharapkan dapat terus menjaga eksistensi koperasi karena dengan terkelolanya SDM dalam suatu organisasi dapat meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi yang bersangkutan. Sumber daya manusia tersebut haru dikelola supaya dapat berdaya guna dan berhasil

dalam mencapai tujuan organisasi dengan meningkatkan efektifitas sumber daya manusia.

Definisi Manajemen SDM menurut Eldwin B. Flippo, “Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan, pengadaan, pengembangan dan pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan berbagai individu, organisasi dan masyarakat”. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2006:10) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan karyawan dan masyarakat.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia suatu ilmu dan seni yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan, mengembangkan potensi manusia dan organisasinya sebagai upaya dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Manajemen ini terdiri dari enam unsur (6M) yaitu : Man, Money, Method, Matherials, Machines, dan Market. Unsur Man (manusia) ini berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia atau disingkat MSDM.

Fungsi manajemen Sumber Daya Manusia adalah untuk mengelola unsur manusia semaksimal dan selektif mungkin agar diperoleh suatu satuan tenaga

kerja yang puas dan memuaskan. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Eldwin B. Flippo (2009) ada dua yaitu :

1. Fungsi Manajemen

- a. Perencanaan (planing) memiliki arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- b. Pengorganisasian (organizing) dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.
- c. Pengarahan (actuating/directing) pengarahan terdiri dari fungsi staffing dan leading. Fungsi staffing adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi leading dilakukan pengarahan SDM agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
- d. Pengawasan (controlling) adanya fungsi material yang mengatur aktivitas-aktivitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

2. Fungsi Operasional

- a. Pengadaan usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi, dan penempatan.

- b. Pengembangan usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.
- c. Kompensasi. Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.
- d. Integrasi merupakan usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi perusahaan, maupun masyarakat. Oleh sebab itu harus dipahami sikap prinsip-prinsip pegawai.
- e. Pemeliharaan setelah keempat fungsi dijalankan baik, maka diharapkan organisasi atau perusahaan mendapat pegawai yang lebih baik lagi dari sebelumnya. Maka fungsi pemeliharaan adalah dengan memelihara sikap-sikap dari pegawai yang bisa menguntungkan perusahaan.
- f. Pemutusan hubungan kerja. Usaha terakhir dari fungsi operasional ini adalah tanggung jawab perusahaan untuk mengembalikan pegawainya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin, bila organisasi atau perusahaan mengadakan pemutusan hubungan kerja.

### **2.1.3 Pendekatan Partisipasi Anggota**

#### **2.1.3.1 Pengertian Partisipasi**

Partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan organisasi dan usaha koperasi. Secara harfiah, partisipasi berarti meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama bagi mengembangkan organisasi maupun usaha koperasi. Pendirian koperasi ditujukan untuk memenuhi kebutuhan anggota, artinya perusahaan koperasi sejatinya mampu memenuhi kebutuhan anggotanya, artinya perusahaan koperasi sejatinya mampu memenuhi kebutuhan anggotanya, demikian pula sebaliknya anggota memanfaatkan layanan perusahaan koperasi, perhatian dan bertanggung jawab terhadap perusahaan koperasi dalam bentuk kontribusi berbagai bentuk simpanan maupun ikut menanggung resiko usaha koperasi, serta secara proaktif ikut serta dalam berbagai bentuk maupun proses pengambilan keputusan usaha koperasi. Partisipasi anggota dilandaskan pada prinsip identitas gandanya (dual identity), yaitu anggota sebagai pemilik, sekaligus sebagai pengguna. Sebagai pemilik, anggota wajib berpartisipasi dalam penyertaan modal, pengawasan dan membuat keputusan; sedangkan sebagai pengguna/pelanggan, anggota koperasi wajib memanfaatkan fasilitas, layanan, barang, maupun jasa yang disediakan oleh koperasi. Derajat ketergantungan antara anggota dengan perusahaan koperasi atau sebaliknya akan menentukan baik buruknya perkembangan organisasi maupun usaha koperasi. Semakin kuat ketergantungan anggota dengan perusahaan koperasi, maka semakin tinggi dan baik perkembangan organisasi dan usaha koperasi, sehingga koperasi merasakan

manfaat keberadaan koperasi dan koperasi semakin sehat berkembang sebagai badan usaha atas dukungan anggota secara penuh. Koperasi memberikan manfaat (cooperative effect) secara ekonomi langsung maupun tidak langsung bagi anggota, dan anggota mendukung, berinteraksi, dan proaktif bagi perkembangan usaha koperasi. Partisipasi anggota dengan perusahaan koperasi seringkali juga terjadi konflik atau biasanya terjadi ketimpangan karena perbedaan kepentingan atau adanya konflik kepentingan antara anggota dengan koperasi. Perbedaan kepentingan ini dilatarbelakangi juga oleh homogenitas kepentingan anggota dengan perusahaan koperasi akan semakin harmonis hubungan keorganisasi maupun keusahaan koperasi, sehingga partisipasi anggota juga semakin tinggi. Beberapa kepentingan yang berkaitan dengan hal ini menyangkut tingkat pelayanan, kepentingan organisasi, serta penentuan dan pembagian sisa hasil usaha. Koperasi sebagai perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan anggota dengan berbagai variasinya maupun keterpencaran jarak anggota dalam proses pelayanan atas kebutuhan anggota. Koperasi diharuskan meningkatkan pelayanan kepada anggota-anggotanya, mengingat pelayanan terkait dengan adanya tekanan persaingan dari organisasi perusahaan lain (non koperasi). Koperasi harus layak dan efisien memberikan layanan yang dapat dinikmati secara *social economy* oleh anggota, disamping juga mampu mengantisipasi kemungkinan perubahan kebutuhan atau kepentingan dari anggota. Perubahan kebutuhan anggota berhubungan lurus dengan perubahan waktu peradaban, dan perkembangan jaman, sehingga hal ini menentukan pula pola kebutuhan anggota dalam konsumsi,

produksi, maupun distribusi. Kondisi ini memposisikan koperasi harus mampu memberikan pelayanan prima yang disesuaikan dengan kebutuhan anggota. Jika perusahaan koperasi member pelyanan kepada anggota yang jauh lebih besar, lebih menarik, dan lebih primadibanding dengan dari perusahaan non koperasi, maka koperasi akan mendapat partisipasi penuh dari anggota. Demikian pula sebaliknya, partisipasi anggota yang tinggi dalam memanfaatkan segala layanan barang, jasa, yang tersedia dikoperasi pada akhirnya meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan terbaik dan prima oleh perusahaan koperasi.

#### **2.1.3.2 Bentuk Partisipasi Anggota**

Partisipasi merupakan keterlibatan mental dan emosional dari orang-orang dalam situasi kelompok yang mendorong orang-orang tersebut memberikan kontribusinya terhadap tujuan kelompoknya itu dan berbagai tanggung jawab atas pencapaian tujuan tersebut. Partisipasi anggota koperasi berarti anggota memiliki keterlibatan mental dan emosional terhadap koperasi, memiliki motivasi berkontribusi kepada koperasi, dan berbagai tanggung jawab atas pencapaian tujuan organisasi maupun usaha koperasi. Partisipasi anggota dalam koperasi dapat dirumuskan sebagai keterlibatan para anggota secara aktif dan menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijakan, arah dan langkah usaha, pengawasan terhadap jalannya usaha koperasi, penyertaan modal usaha, dalam pemanfaatan usaha, serta dalam menikmati sisa hasil usaha. Partisipasi anggota juga dapat diartikan

sebagai keikutsertaan anggota dalam berbagai bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi, baik kedudukan anggota sebagai pemilik maupun sebagai pengguna/pelanggan. Keikutsertaan anggota ini diwujudkan dalam bentuk pencurahan pendapat dan pikiran dalam pengambilan keputusan, dalam pengawasan, kehadiran dan keaktifan dalam rapat anggota, pemberian kontribusi modal keuangan, serta pemanfaatan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Secara umum, partisipasi anggota koperasi menyangkut partisipasi terhadap sumberdaya, pengambilan keputusan, dan pemanfaatan, atau seringkali dibuat kategori partisipasi kontributif, partisipasi insentif. Sejalan dengan kedudukan anggota koperasi yang memiliki identitas ganda baik sebagai pemilik maupun pengguna/pelanggan, maka bentuk partisipasi anggota juga mengikutinya. Sebagai pemilik, anggota memberikan kontribusi terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dan bentuk kontribusi keuangan, penyertaan modal, pembentukan cadangan, simpanan, serta ikutserta dalam mengambil bagian dalam penetapan tujuan, pembuatan keputusan koperasi maupun aktif dalam proses pengawasan terhadap tata kehidupan organisasi koperasi dan kinerja usaha koperasi. Selanjutnya sebagai pengguna, anggota memanfaatkan berbagai potensi dan layanan yang disediakan koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggota dan menunjang kegiatan usaha koperasi.



Berdasarkan penjelasan diatas, maka secara generic terdapat beberapa bentuk partisipasi anggota koperasi, yaitu :

1. Partisipasi dalam pengambilan keputusan dalam rapat anggota (kehadiran, keaktifan, dan penyampai/mengemukakan pendapat/saran/ide/gagasan/kritik bagi koperasi).
2. Partisipasi dalam kontribusi modal (dalam berbagai jenis simpanan, simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela/manasuka, jumlah dan frekuensi menyimpan simpanan, penyertaan modal).
3. Partisipasi dalam pemanfaatan pelayanan (dalam berbagai jenis unit usaha, jumlah dan frekuensi pemanfaatan layanan dari setiap unit usaha koperasi, besaran transaksi berdasarkan waktu dan unit usaha yang dimanfaatkan, besaran pembelian atau penjualan barang maupun jasa yang dimanfaatkan, cara pembayaran atau cara pengambilan, bentuk transaksi, waktu layanan).
4. Partisipasi dalam pengawasan koperasi (dalam menyampaikan kritik, tata cara penyampaian kritik, ikut serta melakukan pengawasan jalannya organisasi dan usaha koperasi).

#### **2.1.3.3 Faktor yang dipertimbangkan anggota dalam berpartisipasi**

Adapun faktor yang dipertimbangkan anggota dalam berpartisipasi adalah Faktor yang berasal dari dalam anggota sendiri (intern) dan faktor yang berasal dari luar anggota (ekstern). Adapun faktor intern tersebut misalnya:

pegetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan, motivasi anggota, manajemen koperasi, manajer koperasi, sistem keanggotaan yang berlaku, pendidikan perkoperasian, tingkat kepercayaan anggota, kesadaran anggota, dan kepuasan anggota. Sedangkan faktor ekstern misalnya: kegiatan anggota, lokasi usaha, lingkungan usaha, sarana dan prasarana, komunikasi, transportasi, dan kewirausahaan pengurus.

### **2.1.3.3 Partisipasi anggota sebagai pelanggan**

Interaksi ekonomi antara anggota dengan perusahaan koperasi disebut partisipasi kepelanggan, menunjukkan posisi anggota sebagai pengguna jasa atas layanan – layanan yang disediakan oleh perusahaan koperasi. Posisi anggota sebagai pelanggan di dalam kedudukan yang unik mengingat anggota berada di dalam kedudukan yang unik mengingat anggota berada di dalam sistem organisasi koperasi, yang juga identik sebagai pemilik perusahaan. Pelayanan perusahaan koperasi kepada anggota tidak dapat diartikan sebagai bisnis koperasi dengan pasar sebab perusahaan koperasi terikat oleh tugas untuk mempromosikan ekonomi anggota. Artinya, promosi ekonomi anggota harus terjadi sebagai akibat terselenggaranya pelayanan – pelayanan oleh perusahaan koperasi sehari – hari, baik dalam hal mengkonsumsi dan atau memproduksi, baik berupa pelayanan barang, jasa keuangan atau jasa lainnya.

Ketika anggota berinteraksi dengan perusahaan koperasi, tidak dapat diartikan sebagai transaksi seperti halnya di pasar yang menggunakan pendekatan mekanisme pasar, karena interaksi ekonomi anggota dengan perusahaan koperasi

disebut sebagai partisipasi anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan. Partisipasi anggota terhadap perusahaan koperasi adalah sebagai pemasok, pembeli, pemakai jasa, nasabah atau pekerja, tergantung jenis dan usaha koperasinya. Sebagai unit ekonomi perusahaan maka koperasi memperhitungkan terhadap setiap satuan pelayanannya ke dalam harga, biaya produksi, biaya overhead organisasi dan lain – lain. Dengan demikian partisipasi anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan dapat dihitung dari nilai – nilai “transaksi” dengan perusahaan koperasi yang disebut sebagai partisipasi bruto dan partisipasi neto (Ramudi Ariffin, 2013:156).

Partisipasi bruto anggota adalah harga barang atau jasa yang dibayar oleh anggota kepada koperasi (dalam kasus koperasi pembelian), dan atau harga yang diterima oleh koperasi dari pasar (dalam kasus koperasi penjualan). Dari arus barang/jasa tersebut, perusahaan koperasi memperoleh marjin harga. Marjin harga yang diterima oleh koperasi tidak lain merupakan kontribusi anggota koperasi terhadap biaya organisasi koperasi. Marjin harga yang diterima oleh koperasi tidak lain merupakan kontribusi anggota koperasi terhadap biaya organisasi koperasi. Marjin harga yang diterima oleh perusahaan koperasi tersebut sebagai partisipasi neto anggota, karena merupakan penerimaan koperasi yang sepenuhnya dapat digunakan untuk membiayai semua keperluan belanja koperasi (Ramudi Ariffin, 2013:157).

#### **2.1.4 Pendekatan Kinerja Karyawan**

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009:18). Sedangkan menurut As'sad (1991) kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran dan standar yang berlaku untuk pekerjaan bersangkutan. Dessler (2006) berpendapat bahwa kinerja karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan.

Selanjutnya menurut Armstrong dan Baron (1998:15), kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan karyawan, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Indikator kinerja menurut Robins (2006) adalah: kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Dari beberapa uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dicapai karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai waktu dan ukuran yang telah ditetapkan. Kinerja dapat diukur dengan kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Robert L. Marthis dan John H. Jackson (2001:82), faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, keberadaan pekerjaan yang dilakukan, hubungan dengan organisasi.

#### **2.1.4.1 Penilaian Kinerja Karyawan**

Istilah penilaian kinerja (*performance appraisal*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluation*) dapat digunakan secara bergantian (Schuler and Jackson, 2004:3). Karyawan bisa belajar seberapa kinerja mereka melalui sarana informal seperti komentar yang baik dari mitra kerja. Penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber – sumber daya yang dimiliki (Helfert, dalam manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: dari teori ke praktik, 2009:447). Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya – biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Sedangkan menurut Mulyadi adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Veithzal Rivai Zainal, 2009:447)

Tujuan dan pentingnya penilaian kinerja berdasarkan sebuah studi yang dilakukan akhir-akhir ini mengidentifikasi dua puluh macam tujuan informasi kinerja yang berbeda-beda, yang dapat dikelompokkan dalam empat kategori yaitu:

1. Evaluasi yang menekankan perbandingan antar orang.
2. Pengembangan yang menekankan perubahan-perubahan dalam diri seseorang dengan berjalannya waktu.
3. Pemeliharaan sistem.
4. Dokumentasi keputusan-keputusan sumber daya manusia.

Menurut George and Jones (2002) bahwa kinerja dapat dinilai dari kuantitas, kualitas kerja yang dihasilkan dari SDM dan level dari pelayanan pelanggan. Kuantitas kerja yang dimaksud adalah jumlah pekerjaan yang terselesaikan, sedangkan kualitas kerja yang dimaksud adalah mutu dari pekerjaan.

## **2.2 Metode Penelitian**

### **2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus, yaitu suatu penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang emudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Metode studi kasus merupakan salah satu metode deskriptif yang bertujuan untuk

mencari informasi secara detail, mengidentifikasi masalah, serta mengevaluasi hasilnya, yang kemudian digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

### **2.2.2 Metode yang diperlukan (Operasional Variabel)**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui suatu wawancara dan kuesioner.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung seperti dari buku laporan tahunan dan buku referensi yang berkaitan dengan penelitian ini.
- c. Data kuantitatif adalah data yang dikategorikan menurut kualitas objek yang akan diteliti, dalam hal ini yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggotanya dan tingkat partisipasi anggota kepada koperasi yang berbentuk uraian.
- d. Data kualitatif adalah data-data yang tidak berbentuk bilangan-bilangan dan harfga dapat berubah-ubah, data ini dapat berupa keterangan mengenai sesuatu yang berbentuk angka.

Data yang ada dalam penelitian ini dapat diperoleh apabila variabel yang terdapat dalam pendekatan masalah terlebih dahulu dioperasionalisasikan untuk

menentukan indikator-indikator dari variabel tersebut. Operasional variabel kinerja karyawan dan partisipasi anggota adalah sebagai berikut :

### Operasional Variabel

No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Kinerja Karyawan (Anwar Prabu Mangkunegara)	Kualitas Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapihan dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan</li> <li>2. Kemampuan menyelesaikan masalah dengan teliti</li> <li>3. Keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan</li> </ol>
Kuantitas Pekerjaan		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target</li> <li>2. Menggunakan jam kerja secara produktif</li> </ol>	
Tanggung jawab		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggung jawab dalam pekerjaan yang diembannya</li> <li>2. Merawat peralatan kantor</li> <li>3. Menggunakan peralatan kantor sesuai dengan fungsinya</li> </ol>	



		Inisiatif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan pekerjaan</li> <li>2. Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi</li> </ol>
		Kerjasama	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja, atasan atau bawahan</li> <li>2. Berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan yang positif dan kolaboratif.</li> </ol>
2.	Partisipasi Anggota (Hendar Kusnadi)	Partisipasi anggota sebagai pelanggan (Partisipasi Kontributif)	1. Keaktifan memberi kritik dan saran
			2. Volume pembelian

### 2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, maka yang menjadi sumber data adalah :

1. Responden, yaitu orang-orang yang dapat menerangkan dirinya sendiri atau orang lain yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti, dalam hal ini pengurus.
2. Informan, yaitu orang-orang yang mampu menerangkan diri orang lain atau keadaan tertentu, dalam hal ini karyawan koperasi.

3. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data yang bersifat teoritis dan berhubungan dengan pembahasan masalah penelitian yang diperoleh dari berbagai literatur, baik berupa catatan, laporan, dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Dari sejumlah data yang diperoleh berdasarkan kebutuhan masing-masing indikator variabel tersebut, kemudian di presentasikan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan : P : Jumlah Presentase

F : Frekuensi Jawaban Responden

N : Jumlah Responden

Untuk menentukan kriteria penilaian skor, maka ditetapkan nilai skala intervalnya sebagai berikut:

$$I = \frac{(Skt \times N) - (Skr \times N)}{K}$$

Keterangan : I : Interval

Skt : Skor Tertinggi

Skr : Skor Terendah

N : Jumlah Populasi

K : Kriteria

$$\frac{(5 \times 30) - (1 \times 30)}{5}$$

= 24

24 – 53 Tidak Baik

54 – 83 Kurang Baik

84 – 113 Cukup Baik

114 – 143 Baik

144 – 173 Sangat Baik

**Tabel 2.1**  
**Tanggapan Responden bagi tiap Indikator kinerja karyawan**

Indikator	Skor	Responden		Jumlah Skor	Kriteria
		Frekuensi	%		
Jumlah					

Setelah responden melakukan penilaian pada variabel yang pertama, maka dapat dibuatkan rekapitulasi total dengan tabel seperti berikut:

**Tabel 2.3 Rekapitulasi**

Indikator	Skor	Responden		Jumlah Skor
		Frekuensi	%	
Jumlah				

#### 6.4 Rancangan Analisis Data

1. Untuk menjawab identifikasi masalah yang pertama yaitu bagaimana meningkatkan kinerja karyawan di Bank BJB maka akan dilakukan dengan teknik deskriptif dengan melihat pelaksanaannya dilapangan melalui penyebaran kuisisioner dengan terfokus mengenai gaji, tunjangan, insentif fasilitas untuk karyawan sebagainya.
2. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap karyawan Koperasi Konsumen Bank bjb (ZIEBAR) maka akan dijawab dengan cara sebagai berikut:

$$I = \frac{(Skt \times N \times i) - (Skr \times N \times i)}{K}$$

Keterangan :

I : Interval

Skt : Jumlah skor tertinggi

Skr : Jumlah skor terendah

K : Kriteria

i : Indikator

N : Jumlah populasi

$$(5 \times 30 \times 12) - (1 \times 30 \times 12) = 288$$

288 575 Tidak Penting

576 863 Kurang Penting

864 1151 Cukup Penting

1152 1439 Penting

1440 1728 Sangat Penting

3. Untuk menjawab identifikasi masalah yang kedua, yaitu mengenai kinerja bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap karyawan Koperasi Konsumen Bank Bjb Ziebar , akan dilakukan dengan teknik deksriptif dengan mewawancarai dua orang Karyawan Di Koperasi Konsumen Bjb (Ziebar).

4. Untuk menjawab identifikasi masalah yang ketiga, yaitu untuk mengetahui upaya-upaya yang akan dilakukan untuk mempertahankan atau meningkatkan partisipasi anggota, maka akan digunakan analisis deskriptif melalui pembagian kuisioner.

### **6.5 Tempat Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di Koperasi Konsumen Bank bjb Ziebar. Kompleks *The Suetes Metro Apartement* Ruko Phayangan Office Park Blok D/12 Jalan Soekarno Hatta No.689 Bandung.

### **6.6 Waktu Penelitian**

Tahap persiapan : 26 Maret - april 2021  
Tahap pengumpulan : April 2021- Mei 2021  
Tahap pengelolaan data : Mei 2021- juli 2021  
Tahap penelitian skripsi : Juli 2021 – Agustus 2021



IKOPIN

## **BAB III**

### **KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

#### **3.1 Keadaan Umum Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR**

##### **3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR**

Koperasi Karyawan Bank bjb, didirikan sesuai surat keputusan kantor Dinas koperasi, pengusaha kecil dan menengah kota Bandung dengan Badan hukum nomor : 7887/BH/DK/-1/1/1983 tanggal 21 September 1983, dan sudah mengalami beberapa kali perubahan yaitu nomor : 28/PAD/KDK/10.21/v/1999, tanggal 20 Mei 1999, No. 518/PAD.24-DISKOP/204 tanggal 19 Juli 2014, selanjutnya akta notaris Hilda Sophia wiradireja, SH dengan No. 28 per tanggal 31 Mei 2010 dan akta Notaris terakhir Hilda Sophia Wiradireja, SH No. 22 per tanggal 25 Agustus 2016 dengan perubahan nama menjadi Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”.

Untuk saat ini Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” telah terdaftar di kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah Republik Indonesia dengan Sertifikat nomor induk koperasi (NIK) nomor 3273262020001 yang telah ditetapkan 26 mei 2015 sebagai identitas koperasi yang dinyatakan aktif secara kelembagaan maupun usaha dan telah di perpanjang per tanggal 5 januari 2018 dengan masa berlaku sampai 21 september tahun 2020.Koperasi konsumen Bank bjb Ziebar sudah memiliki kantor sendiri yang berkedudukan di komplek The

Suites @Metro Apartemen Ruko Parahyangan office park Blok D-12, Jl.

Soekarno Hatta No. 689B, Kota Bandung 40286, Provinsi Jawa Barat telp./fax.

(02) 87793112, telah memiliki Alamat Website sendiri.

#### VISI

1. Mewujudkan koperasi yang mandiri berlandaskan amanah dalam membangun ekonomi bersama.
2. Berusaha menjadikan koperasi konsumen Bank BJB terpercaya pilihan mitra usaha
3. Meningkatkan kesejahteraan anggota.

#### MISI

- 1) Menciptakan suasana usaha yang kondusif agar dapat berkembang dengan pesat sehingga dapat menciptakan tujuan koperasi yaitu meningkatkan:
  - a. kesejahteraan dan menyejahterakan anggota
  - b. Etos kerja dan produktivitas kerja karyawan koperasi konsumen Bank bjb
- 2) Meningkatkan pertumbuhan bisnis koperasi yang berorientasi profit secara berkesinambungan, melalui sinergi dengan seluruh anggota koperasi konsumen Bank bjb dan mitra strategis, agar menjadi koperasi yang maju,



sehingga dapat meningkatkan nilai-nilai sosial bagi seluruh anggota dan memberikan kemaslahatan bagi karyawan koperasi konsumen Bank bjb.

- 3) Mengutamakan mobilisasi pendanaan bagi keperluan anggota.
- 4) Turut membantu pembangunan ekonomi dan menunjang pelaksanaan kegiatan usaha secara aktif melalui Kerjasama dengan perbankan maupun Gerakan koperasi lainnya

#### MOTO

*“ Pelayanan Profesional Demi Kesejahteraan Bersama “*

#### 3.1.2 Prestasi yang pernah diraih

Koperasi Konsumen bank bjb pada tahun buku 2015 telah dianugrahi beberapa penghargaan dari pemerintah atas usaha-usaha yang telah dijalankan selama ini.

Diantara prestasi yang telah berhasil diraih saat ini adalah sebagai berikut :

1. Koperasi Berprestasi Tahun 2015 (bidang jasa) dari Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia
2. Koperasi Penerima Award Tahun 2015
3. Tokoh Koperasi Nasional Tahun 2015
4. Pemeringkatan Koperasi Tahun 2016

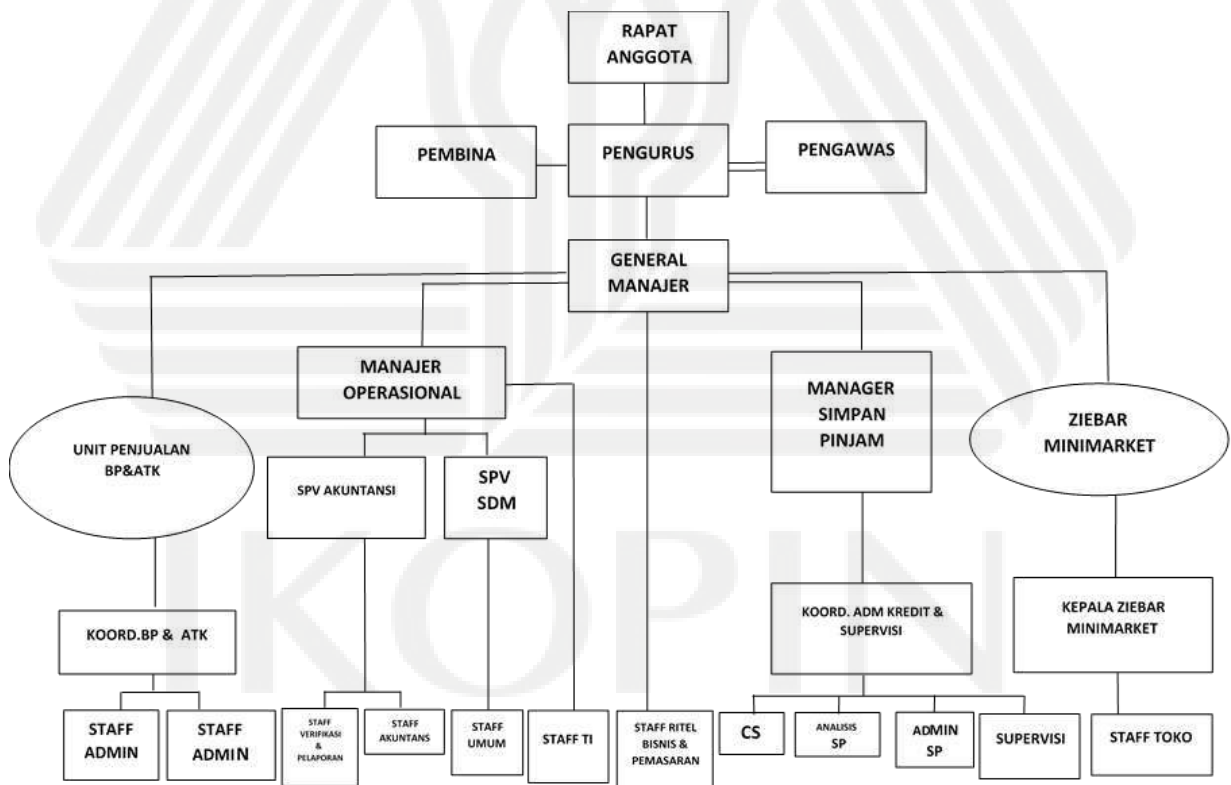
### 3.1.3 Lokasi dan Kepemilikan Kantor

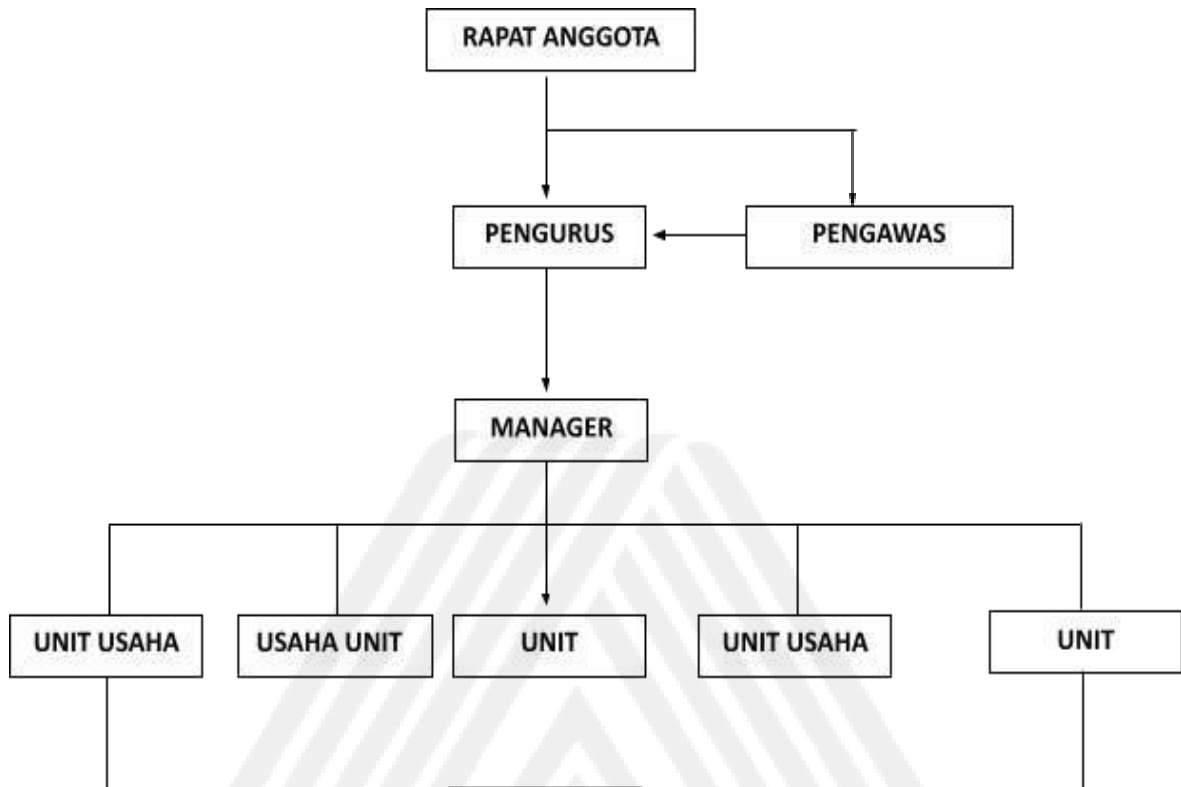
Koperasi konsumen Bank BJB Ziebar sudah memiliki kantor sendiri yang berkedudukan di komplek The Suites @Metro Apartemen Ruko Parahyangan office park Blok D-12, Jl. Soekarno Hatta No. 689B, Kota Bandung 40286, Propinsi Jawa Barat telp./fax. (002) 87793112.



### 3.1.4 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR

Struktur organisasi sangat penting bagi berjalannya lembaga/organisasi, karena pada hakekatnya, struktur organisasi adalah kerangka analogi bagi hubungan kerja antar satuan – satuan organisasi, yang didalamnya mencakupi pemegang kekuasaan, wewenang serta tugas yang harus dilakukan dan dipertanggungjawabkan, di mana masing-masing mempunyai peran tertentu dalam kesatuan yang utuh. Struktur organisasi dibentuk tentu dengan tujuan untuk memudahkan pencapaian tujuan kerja serta menunjukkan performa kinerja tim yang diharapkan. Adapun susunan organisasi Koperasi Karyawan Bank bjb “ZIEBAR” sebagai berikut :





*gambar 3.2. struktur organisasi Organisasi Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” yang disarankan.*

Dalam gambar struktur organisasi di atas, anggota tidak termasuk ke dalam struktur organisasi harusnya anggota berada pada garis pelayanan dengan unit usaha secara langsung dan nantinya akan berhubungan dengan rapat anggota.

Berikut struktur organisasi yang dapat diberi sarankan untuk menyempurnakan struktur organisasi koperasi yang sesuai dengan undang-undang nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian :

Sebagai penjelasan susunan kepengurusan secara rinci dari masing – masing perangkat organisasi koperasi sebagai berikut :

#### 1. Rapat Anggota

Rapat anggota merupakan kekuasaan tertinggi di Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”. Hal ini sesuai dengan yang diamanatkan undang-undang Nomor 25

Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Bab VI Bagian kedua tentang rapat anggota. Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” dengan rutin Mengadakan rapat anggota minimal dilaksanakan 1 tahun sekali yaitu Rapat Anggota Tahunan RAT.

#### 2. Pengawas

Pengawas adalah orang – orang yang diangkat oleh forum rapat anggota untuk mengerjakan tugas pengawasan kepada pengurus. Tiga hal penting yang diawasi dari pengurus oleh pengawas, yaitu : keorganisasian, kebisnisan, dan keuangan.

Berdasarkan Undang – Undang No.25 Tahun 1992. Fungsi pengawas dapat dilihat dari fungsi wewenangnya, antara lain :

- 1) Melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan pengurus dan pengelolaan koperasi.
- 2) Membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya.
- 3) Meneliti catatan yang ada pada koperasi.
- 4) Merahasiakan hasil pengawasan terhadap pihak ketiga.
- 5) Mempertanggung jawabkan hasil pemeriksaan RAT.

Berdasarkan penjelasan di atas, pengawas Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Badan pengawas akan melakukan pemeriksaan terhadap koperasi setiap tiga bulan

sekali dan melaporkan pertanggung jawaban minimal sekali setiap Rapat Anggota Tahunan.



### 3. pengurus

Pengurus merupakan orang – orang yang dipercaya melaksanakan amanat dari yang ditetapkan oleh rapat anggota. Pengurus merupakan pemegang kuasa rapat anggota yang artinya pengurus koperasi bertanggung jawab pada rapat anggota dan harus melaksanakan semua keputusan rapat anggota yang merupakan hasil musyawarah bersama.

### 4. manager

Manager berperan dalam membantu pengurus dalam menjalankan kegiatan usaha koperasi sesuai dengan kemampuannya. Keberadaan manajer sudah membantu kegiatan koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR” sesuai yang telah dimandatkan oleh pengurus,, dengan terciptanya rasa kondusif yang ada di koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR”.

### 5. karyawan

Karyawan adalah tenaga operasional yang diangkat oleh pengurus, untuk membantu pengurus dalam melaksanakan kegiatan usaha koperasi, hubungan antara karyawan dengan pengurus merupakan hubungan kerja atas dasar peningkatan.

### **3.1.5 Keanggotaan Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR**

Dalam sebuah koperasi keberadaan anggota merupakan faktor yang sangat penting, karena sebuah usaha koperasi tidak akan berjalan tanpa adanya anggota. Kekuatan suatu koperasi sangat bergantung dari loyalitas anggota terhadap koperasi. Perkembangan jumlah anggota koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR” dari tahun 2015 – 2019, selalu fluktuatif dan cenderung berubah – ubah. Hal ini disebabkan oleh keluar masuknya anggota, baik disebabkan oleh meninggal dunia, pensiun dan sebagainya.

### **3.1.6 Kegiatan Usaha Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR**

Pada Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR memiliki lima unit usaha yaitu usaha simpan pinjam, unit usaha perdagangan umum, unit usaha stationery & gift Bank bjb, unit pengadaan ATK dan barang cetakan, unit usaha penyewaan kendaraan, kelima unit tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Unit Simpan Pinjam**

Unit simpan pinjam merupakan unit usaha utama yang dikelola oleh Koperasi Konsumen Bank bjb Ziebar. Unit simpan pinjam pada Koperasi Konsumen Bank bjb Ziebar saat ini hanya melayani anggotanya saja. Bunga pinjaman ditetapkan oleh Koperasi Konsumen Bank bjb Ziebar saay ini adalah sebesar 1% perbulan untuk jenis kredit dengan maksimal pinjaman.



## 2. Unit Perdagangan Umum

Unit perdagangan umum merupakan unit usaha Koperasi Konsumen Bank bjb Ziebar yang bergerak dibidang penjualan kebutuhan konsumen bagi anggota. Unit perdagangan umum berlokasi dikantor divisi mikro Bank bjb sehingga memudahkan anggota untuk bertransaksi karena letaknya yang dekat dengan anggota. Secara keseluruhan harga yang ditawarkan oleh unit perdagangan umum sedikit lebih rendah jika dibandingkan dengan unit usaha serupa lainnya, karena koperasi memang tidak mengutamakan keuntungan dari usahanya tersebut. Namun perbedaan harga yang ditetapkan tidak terlalu jauh berbeda dengan unit usaha serupa lainnya, hali ini dikarenakan unit usaha perdagangan umum Koperasi Konsumen Bank bjb Ziebar yang bekerja sama dengan perusahaan OMI sehingga terdapat aturan harga minimum dan maksimum non anggota, namum tidak ada perbedaan harga baik bagi anggota maupun non anggota. Perbedaan pelayanan yang diberikan adalah dengan adanya pencatatan transaksi anggota melalui kartu anggota yang nantinya akan mempengaruhi besarnya SHU yang diperoleh anggota.

## 3. Unit stationery & Gift Bank bjb

Stationery & Gift Bank bjb merupakan unit usaha yang bergerak dibidang pengadaan cendramata bagi nasabah Bank bjb. Unit usaha ini tidak langsung

berhubungan dengan anggota, karena unit stationery & Gift Bank bjb diperuntukkan untuk melayani cabang Bank bjb diseluruh Indonesia dalam memenuhi kebutuhan cendramata bagi nasabahnya. Unit stationery & Gift Bank bjb setelah unit simpan pinjam karena volume usahanya memang cukup besar. Unit stationery & Gift bank BJB memang tidak memberikan manfaat secara langsung bagi anggota koperasi namun keberadaan unit ini cukup berperan dalam berkembang koperasi sehingga berperan juga dalam meningkatkan kemampuan koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya dari keuntungan yang diperoleh.

#### 4. Unit pengadaan ATK dan Barang cetakan

Unit pengadaan ATK dan Barang cetakan merupakan salah satu unit usaha yang tidak terlalu menonjol dibandingkan dengan tiga unit usaha lainnya. Unit pengadaan ATK dan Barang cetakan saat ini kurang berkembang karena kebutuhan akan ATK dan Barang cetakan yang semakin berkurang.

#### 5. Unit penyewaan kendaraan

Sama halnya dengan unit pengadaan ATK dan Barang cetakan, unit penyewaan kendaraan juga merupakan unit usaha yang tidak begitu menonjol dibandingkan dengan unit usaha lainnya. Unit penyewaan kendaraan saat ini baru memiliki satu unit kendaraan untuk disewakan sehingga pendapat yang diperoleh dari unit ini pun tidak terlalu tinggi. Namun unit penyewaan kendaraan memiliki

potensi yang besar untuk dapat berkembang maka dari itu akan terus ditingkatkan perkembangannya.

### 3.1.7 Keadaan Permodalan Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR

Modal sangat diperlukan oleh suatu organisasi bisnis dalam mengembangkan usaha yang sedang dijalankan. Jika tidak ada modal maka sudah dapat dipastikan usaha tersebut tidak akan berjalanbegitu juga dengan koperasi dalam melaksanakan kegiatannya. Modal koperasi dapat diperoleh melalui anggota atau sumber lain yang telah dijelaskan pada undang-undang perkoperasian diatas. Dengan mengacu pada peraturan yang berlaku di Indonesia, permodalan koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR dapat dilihat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1 modal sendiri koperasi konsumen bank bjb ZIEBAR (dalam rupiah)**

Keterangan	tahun	
	2018	2019
Modal sendiri		
Simpanan pokok	1.069.545.000	1.073.030.000
Simpanan wajib	22,579,187,478.00	24,800,792,737.00
Donasi	4,922,829,827.00	4,922,829,827.00
Cadangan	2,681,451,039.00	2,985,252,271.00
Saldo sisa hasil usaha	-	-
Shu tahun berjalan	1,215,204,929.00	1,329,357,488.00
Jumlah	32,471,703,273.00	35,107,777,323.00

*Sumber: Laporan RAT Koperasi Konsumen Bank bjb ZEIBAR Bandung*

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa modal sendiri koperasi konsumen Bank bjb ZIEBAR mengalami kenaikan dari tahun 2018-2019 yaitu sebesar Rp. 32,471,703,273.00 menjadi Rp. 35,107,777,323.00. modal sendiri terbesar berasal

dari simpanan wajib yang mana mencapai jumlah Rp. 24,800,792,737.00 pada tahun 2019.

Sedangkan Modal luar koperasi konsumen Bank bjb Ziebar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.2 Modal luar koperasi konsumen Bank bjb ZIEBAR  
(Dalam Rupiah)**

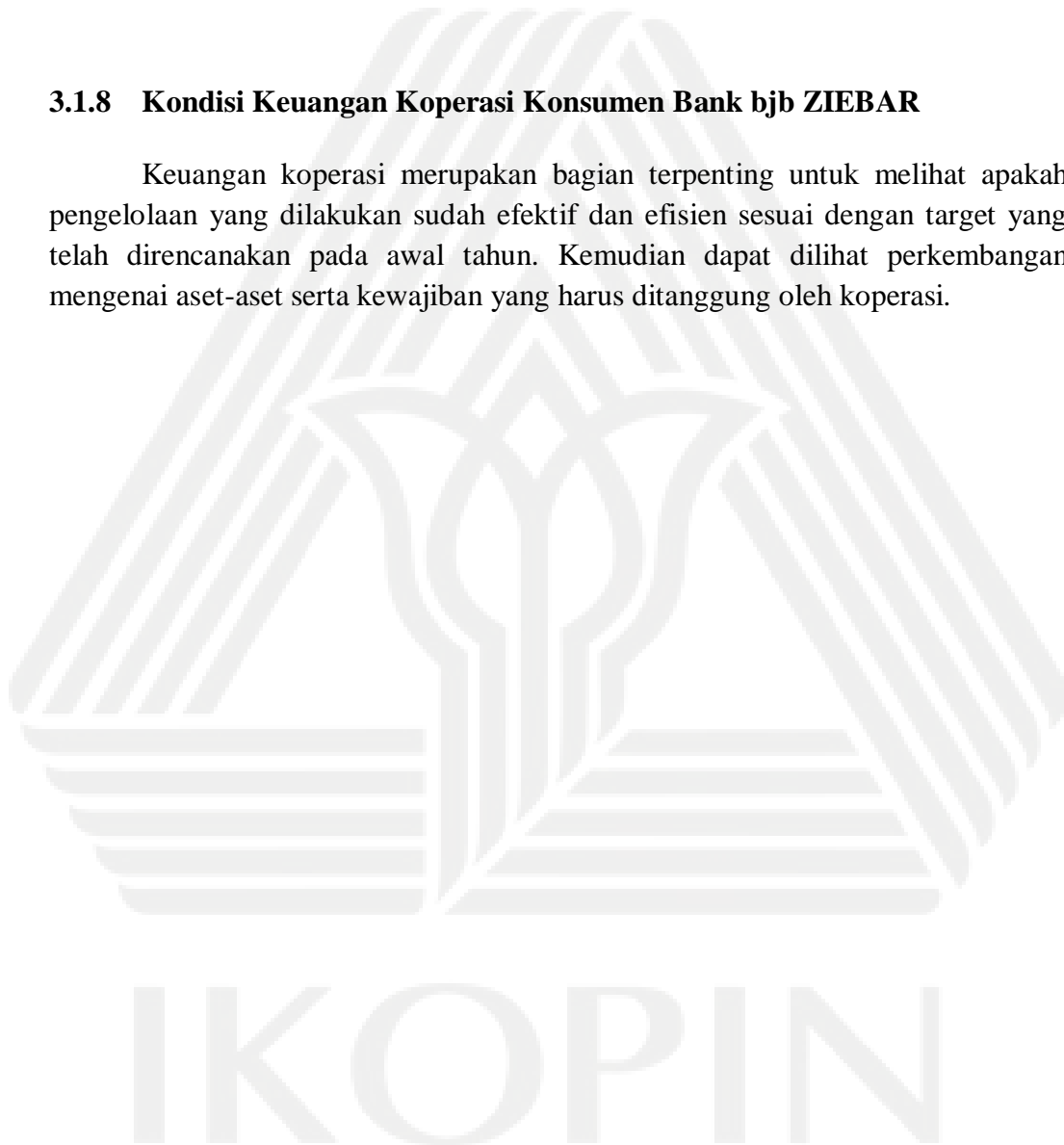
<b>Keterangan</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Hutang Usaha	97,378,800 .00	74,475,247 .00	115,914,967. 00	151,237,867 .00	111,908,917 .00
Hutang Simpanan Anggota	879,044,30 2.00	864,571,88 6.00	863,530,782. 00	815,655,859 .00	2,804,892,3 84.00
Hutang Dana-dana	611,845,55 9.83	713,221,49 0.00	646,925,299. 00	657,089,053 .00	427,580,265 .00
Biaya yang masih Harus dibayar	520,211,41 7.63	1,023,356, 674.00	1,343,106,06 0.00	1,123,762,1 31.00	1,484,025,3 93.00
Hutang Pajak	1,130,325, 129.76	128,199,72 3.00	213,185,292. 00	161,177,476 .00	416,107,556 .00
Pendapatan yang masih harus diterima	700,000,00 0.00	-	-	-	-
Titipan-titipan	364,367,32 3.50	161,669,98 8.00	150,062,179. 00	53,598,045. 00	45,274,138. 00
Hutang Bank	3,851,422, 138.00	5,429,932, 104.00	12,767,627,7 95.00	14,669,698, 962.00	21,753,426, 536.00
Jumlah	8,154,594, 670.72	8,395,427, 112.00	16,100,352,3 74.00	17,632,219, 393.00	27,043,215, 189.00

*Sumber: Laporan RAT Koperasi Konsumen Bank BJB Zeibar Bandung*

Dari tabel diatas dapat lihat bahwa modal yang diperoleh dari luar juga mengalami kenaikan dari tahun ke tahun. Meskipun demikian koperasi mampu memenuhi kewajibannya dengan modal koperasi yang berasal dari anggota.

### **3.1.8 Kondisi Keuangan Koperasi Konsumen Bank bjb ZIEBAR**

Keuangan koperasi merupakan bagian terpenting untuk melihat apakah pengelolaan yang dilakukan sudah efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah direncanakan pada awal tahun. Kemudian dapat dilihat perkembangan mengenai aset-aset serta kewajiban yang harus ditanggung oleh koperasi.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai hasil dari pembahasan penelitian yang dilakukan berdasarkan topik penelitian, yaitu mengenai analisis motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di koperasi. Untuk mengetahui hal tersebut maka tiap indikator penelitian akan dianalisis menyeluruh secara objektif sesuai dengan keadaan di lapangan sebenarnya melalui kegiatan wawancara, observasi, dan hasil penyebaran kuesioner.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap dua anggota koperasi yang menjadi pelanggan terhadap kinerja karyawan koperasi konsumen bank bjb “ziebar” cukup memberikan kepuasan dalam pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan menggunakan kategori kurang puas dalam perhatian secara individu untuk memahami kepentingan kasus anggota kesediaan pengurus/karyawan guna membantu anggota dalam memberikan pelayanan yang lebih baik tingkat kepuasan menggunakan kategori relatif kurang puas dalam pengetahuan karyawan untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dalam menyelesaikan masalah pelanggan, karyawan dapat dikategorikan cukup bertanggung jawab untuk mengatasi masalah yang kemungkinan bisa saja terjadi tanpa disengaja. Dapat dikatakan

kinerja karyawan pada koperasi kurang memenuhi harapan pelanggan dikarenakan tingkat kepuasan yang masih masuk kedalam kategori “ kurang puas “ sehingga pelanggan merasa kurang nyaman dalam bertransaksi pada koperasi bank bjb “ziebar”

#### 4.1 Identitas Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 31 orang responden, maka diperoleh data identitas responden yang dapat disebut profil karyawan Koperasi Bank bjb “ZIEBAR” identitas ini diantaranya jenis kelamin untuk mengetahui secara rinci dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.1 karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan**

Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki – laki	20	62,5 %
Perempuan	11	35,5%
Jumlah	31	100 %

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki – laki sebanyak 20 orang atau 62,5 % sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 11 orang atau 35,5% .

#### 4.2 Partisipasi Anggota Pada Koperasi Konsumen Bank bjb (ZIEBAR)

1. Keaktifan memberi kritik dan saran

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	5	16,1	15
Penting	4	21	67,7	84
Sangat Penting	5	4	12,9	20
Jumlah		31	100	121
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator keaktifan memberi kritik dan saran pada anggota diketahui sebanyak 21 responden (67,7%) menjawab Penting, 5 responden (16,1%) menjawab Cukup Penting, 4 responden (12,9%) menjawab Sangat Penting dan 1 responden (3,2%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 121, dapat dinyatakan bahwa **keaktifan memberi kritik dan saran pada anggota dinilai Penting oleh responden.**

## 2. Volume Pembelian

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	0	0	0
Cukup Penting	3	10	32,3	30
Penting	4	12	38,7	48
Sangat Penting	5	9	29,0	45
Jumlah		31	100	123
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Volume Pembelian diketahui sebanyak 12 responden (38,7%) menjawab Penting, 10 responden (32,9%) menjawab Cukup Penting, dan 9 responden (29,0%) menjawab Sangat.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 123, dapat dinyatakan bahwa **Melihat volume pendapatan dinilai Penting oleh responden.**



## REKAPITULASI MENGENAI VARIABEL PARTISIPASI ANGGOTA

(Y)

Indikator	Skor	Kriteria
1	121	Penting
2	123	Penting
<b>Jumlah</b>	<b>244</b>	<b>PENTING</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>122</b>	

### 4.3 kinerja karyawan Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”

3. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapihan dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.

Indikator	Skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	6	19,4	18
Penting	4	18	58,1	72
Sangat Penting	5	6	19,4	30
<b>Jumlah</b>		<b>31</b>	<b>100</b>	<b>122</b>
<b>Kriteria</b>				<b>Penting</b>

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapihan dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan diketahui sebanyak 18 responden (58,1%) menjawab Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Cukup Penting dan Sangat Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 122, dapat dinyatakan bahwa **Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapihan dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dinilai Penting oleh responden.**

#### 4. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan teliti

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	6	19,4	18
Penting	4	15	48,4	60
Sangat Penting	5	9	29,0	45
Jumlah		31	100	125
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan teliti diketahui sebanyak 15 responden (48,4%) menjawab Penting, 9 responden (29,0%) menjawab Sangat Penting dan Sangat Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Cukup Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Kurang Penting,

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 125, dapat dinyatakan bahwa **kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan teliti dinilai Penting oleh responden.**

5. Keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	12	38,7	36
Penting	4	12	38,7	48
Sangat Penting	5	6	19,4	30
Jumlah		31	100	116
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan diketahui sebanyak 12 responden (38,7%) menjawab Cukup Penting dan Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Sangat Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Kurang Penting,

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 116, dapat dinyatakan bahwa **Keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dinilai Penting oleh responden.**

6. Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	6	19,4	18
Penting	4	16	51,6	64
Sangat Penting	5	8	25,8	40
Jumlah		31	100	124
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target diketahui sebanyak 16 responden (51,6%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Sangat Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Cukup Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Tidak Penting,

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 124, dapat dinyatakan bahwa **Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target dinilai Penting oleh responden.**

#### 7. Menggunakan jam kerja secara produktif

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	1	3,2	1
Kurang Penting	2	4	12,9	8
Cukup Penting	3	8	25,8	24
Penting	4	10	32,3	40
Sangat Penting	5	8	25,8	40
Jumlah		31	100	113
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Menggunakan jam kerja secara produktif diketahui sebanyak 10 responden (32,3%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Cukup Penting dan Sangat Penting, 4 responden (12,9%) menjawab Kurang Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Tidak Penting,

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 113, dapat dinyatakan bahwa **Menggunakan jam kerja secara produktif dinilai Penting oleh responden.**

8. Menggunakan peralatan kantor sesuai dengan fungsinya

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	4	12,9	8
Cukup Penting	3	8	25,8	24
Penting	4	13	41,9	52
Sangat Penting	5	6	19,4	30
Jumlah		31	100	114
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Menggunakan peralatan kantor sesuai dengan fungsinya diketahui sebanyak 13 responden (41,9%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Cukup Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Sangat Penting, dan 4 responden (12,9%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 114, dapat dinyatakan bahwa **Menggunakan peralatan kantor sesuai dengan fungsinya dinilai Penting oleh responden.**

9. Merawat peralatan kantor

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	2	6,5	4
Cukup Penting	3	9	29,0	27
Penting	4	13	41,9	52
Sangat Penting	5	7	22,6	35
Jumlah		31	100	118
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Merawat peralatan kantor diketahui sebanyak 13 responden (41,9%) menjawab Penting, 9 responden (29,0%) menjawab Cukup Penting, 7 responden (22,6%) menjawab Sangat Penting, dan 2 responden (6,5%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 118, dapat dinyatakan bahwa **Merawat peralatan kantor dinilai Penting oleh responden.**

10. Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dipegannya

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	1	3,2	1
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	7	22,6	21
Penting	4	14	45,2	56
Sangat Penting	5	8	25,8	40
Jumlah		31	100	120
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dipegannya diketahui sebanyak 14 responden (45,2%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Sangat Penting, 7 responden (22,6%) menjawab Cukup Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Tidak Penting dan Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 120, dapat dinyatakan bahwa **Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dipegannya dinilai Penting oleh responden.**

11. Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan pekerjaan

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	1	3,2	1
Kurang Penting	2	0	0	0
Cukup Penting	3	8	25,8	24
Penting	4	13	41,9	52
Sangat Penting	5	9	29,0	45
Jumlah		31	100	122
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan pekerjaan diketahui sebanyak 13 responden (41,9%) menjawab Penting, 9 responden (29,0%) menjawab Sangat Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Cukup Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Tidak Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 122, dapat dinyatakan bahwa **Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan pekerjaan dinilai Penting oleh responden.**

12. Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi i	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	6	19,4	12
Cukup Penting	3	0	0	0
Penting	4	17	54,8	68
Sangat Penting	5	8	25,8	40
Jumlah		31	100	120
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi diketahui sebanyak 17 responden (54,8%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Sangat Penting, dan 6 responden (19,4%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 120, dapat dinyatakan bahwa **mengenai Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi dinilai Penting oleh responden.**



13. Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja, atasan atau bawahan

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	0	0	0
Cukup Penting	3	9	29,0	27
Penting	4	13	41,9	52
Sangat Penting	5	9	29,0	45
Jumlah		31	100	124
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja, atasan atau bawahan diketahui sebanyak 13 responden (41,9%) menjawab Penting, dan 9 responden (29,0%) menjawab Cukup Penting dan Sangat Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 124, dapat dinyatakan bahwa mengenai **Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja, atasan atau bawahan dinilai Penting oleh responden**

1. berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan yang positif dan kolaboratif

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	6	19,4	18
Penting	4	19	61,3	76
Sangat Penting	5	5	16,1	25
Jumlah		31	100	121
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan yang positif dan kolaboratif diketahui sebanyak 19 responden (61,3%) menjawab Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Cukup Penting, 5 responden (16,1%) menjawab Sangat Penting dan 1 responden (3,2%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 121, dapat dinyatakan bahwa **berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan yang positif dan kolaboratif dinilai Penting oleh responden.**

**REKAPITULASI MENGENAI VARIABEL KINERJA KARYAWAN (X)**

<b>Indikator</b>	<b>Skor</b>	<b>Kriteria</b>
Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapian dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan	122	Penting
Kemampuan menyelesaikan masalah dengan teliti	125	Penting
Keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan	116	Penting
Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target	124	Penting
Menggunakan jam kerja secara produktif	113	Penting
Tanggung jawab dalam pekerjaan yang diembannya	114	Penting
Merawat peralatan kantor	118	Penting

Menggunakan peralatan kantor sesuai dengan fungsinya	120	Penting
Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan pekerjaan	122	Penting
Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi	120	Penting
Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja, atasan atau bawahan	124	Penting
Berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan yang positif dan kolaboratif.	121	Penting
<b>Jumlah</b>	<b>1.439</b>	<b>PENTING</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>119,92</b>	

Berdasarkan tabel diatas variabel kinerja karyawan yang mendapatkan kriteria penting, untuk itu karyawan harus bisa mempertahankannya.

#### **4.4 Upaya Yang Harus Dilakukan Koperasi Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan**

Seperti yang telah dikemukakan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui analisis kinerja karyawan, menggunakan analisis deskriptif yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan mengenai analisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Kinerja karyawan sangat penting untuk diperhatikan dan dioptimalkan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan karena selain itu untuk memantau dan mengarahkan anggota untuk lebih berpartisipasi di koperasi. Upaya – upaya yang harus diperhatikan karyawan koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR” untuk lebih mengoptimalkan kembali diantaranya dengan meningkatkan partisipasi anggota.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

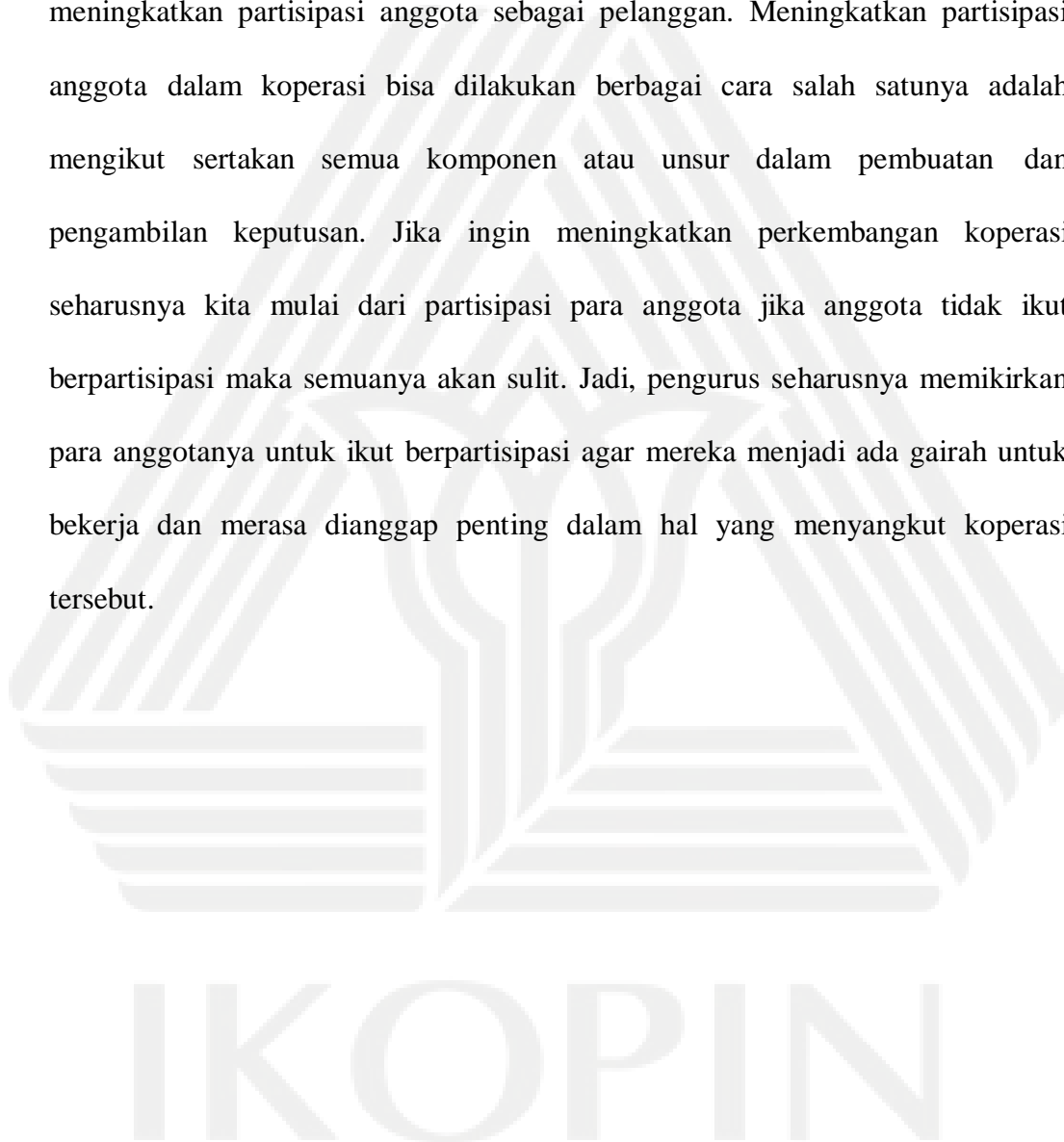
Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan penelitian mengenai kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner partisipasi anggota sebagai pelanggan dengan 2 indikator dan 31 responden telah dinilai penting oleh responden, serta kinerja karyawan pada umumnya telah dilaksanakan dengan cukup.

1. berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner analisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR” dengan 12 indikator dan 31 responden telah dinilai penting oleh responden.
2. Kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR” berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah, maka dapat dijelaskan bahwa semakin penting karyawan melakukan perannya, maka akan semakin penting juga partisipasi anggota sebagai pelanggan di koperasi.
3. Kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR” berdasarkan hasil kuesioner yang telah diolah, maka dapat dijelaskan bahwa semakin penting karyawan melakukan perannya, maka akan semakin penting juga partisipasi anggota sebagai pelanggan di koperasi.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang sekiranya dapat menjadi bahan pertimbangan mengenai kinerja karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Meningkatkan partisipasi anggota dalam koperasi bisa dilakukan berbagai cara salah satunya adalah mengikut sertakan semua komponen atau unsur dalam pembuatan dan pengambilan keputusan. Jika ingin meningkatkan perkembangan koperasi seharusnya kita mulai dari partisipasi para anggota jika anggota tidak ikut berpartisipasi maka semuanya akan sulit. Jadi, pengurus seharusnya memikirkan para anggotanya untuk ikut berpartisipasi agar mereka menjadi ada gairah untuk bekerja dan merasa dianggap penting dalam hal yang menyangkut koperasi tersebut.



## DAFTAR PUSTAKA

<https://dinkopukm.slemankab.go.id/wp-content/uploads/2018/07/Partisipasi-Anggota-Koperasi.pdf>

<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/1992/25TAHUN~1992UU.htm>

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/03/23/160000669/pengertian-koperasi-menurut-para-ahli?page=all>

IKOPIN. (2018). *Pengantar Perkoperasian*. Jatinangor.

Moehersono, 2013. *Pengukuran Kinerja : Berbasis Kompetensi* : PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama

Akhmad Fauzi, Rusdi Hidayat Nugroho A. (2020). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press.

Hartanto, S. (2019). *Lean Manufacturing Goes To School Menajamkan Work Skills Siswa SMK*. Purwodadi - Grobogan: CV. Sarnu Untung.

Ariffin. R. (2013). *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Jatinangor, Sumedang:

IKOPIN PRESS.



Veithzal Rival Zainal, M. R. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk*

*Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: RAJAGRAFINDO PERSADA.



IKOPIN