

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KARYAWAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus pada Unit Toko Koperasi Karyawan PT Yuntex Raya Wijaya  
Utama)

**SKRIPSI**

(Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen)

**Disusun Oleh:**

**Alfin Alfiora**

**C1170069**

**Dosen Pembimbing:**

**Dr. H. Ery Supriyadi R.,Ir., MT**



**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul** : Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Upaya  
Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada  
Unit Toko Kopcrasi Karyawan PT Yuntex Raya Wijaya  
Utama)

**Nama Mahasiswa** : Alfin Alfiora

**Nomor Pokok** : C1170069

**Program Studi** : S1 Manajemen

**Konsentrasi** : Manajemen Sumber Daya Manusia

**Menyetujui dan Mengesahkan**

Pembimbing,



**Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT**

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

## RIWAYAT HIDUP

**Alfin Alfiora**, lahir pada tanggal 26 Desember 1998 di Tasikmalaya, Jawa Barat. Merupakan anak pertama dari empat bersaudara, pasangan dari Bapak Wawan Hermawan dan Ibu Yeni Diantini.

Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. Tahun 2011 menyelesaikan pendidikan di SDN 2 Puspahiang
2. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan di SMPN 1 Nagreg
3. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan di SMAN 1 Nagreg

Pada tahun 2017 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Jawa Barat. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan, yaitu:

1. Tim Promosi IKOPIN 2019-2020
2. Panitia LDKM tahun 2019 sebagai Komisi Disiplin

IKOPIN

## RINGKASAN

**ALFIN ALFIORA 2021, Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota, Studi Kasus pada Unit Toko Koperasi Karyawan PT Yuntex Raya Wijaya Utama, di bawah bimbingan Dr. H. Ery Supriyadi R, Ir., MT.**

Terbentuknya Koperasi Karyawan “Wijaya Utama” PT Yuntex berawal dari keinginan untuk menyelesaikan masalah perekonomian karyawan PT Yuntex, dari keinginan tersebut para pegawai sepakat untuk membentuk Koperasi Karyawan Wijaya Utama dengan hak badan hukum yaitu 8479/BH/KWK/10/X/1997 dan berdiri pada tanggal 10 Agustus 1985. Bidang Usaha Koperasi Karyawan Wijaya Utama dalam menjalankan operasionalnya dibagi menjadi 3 unit usaha, yaitu, usaha toko, simpan pinjam dan pengembangan usaha dan jalinan kerjasama lainnya.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Kinerja karyawan diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk meningkatkan partisipasi anggota dan menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

Tujuan dilakukannya penelitian pada koperasi Karyawan Wijaya Utama PT. Yuntex adalah menganalisis kinerja pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggotanya.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kinerja pelayanan karyawan dan partisipasi anggota dinilai masih cukup baik dikarenakan masih banyak indikator yang masih dinilai cukup baik, dan masih banyak indikator yang harus diperbaiki kembali oleh koperasi, dan untuk hubungan kinerja pelayanan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota di unit toko pada koperasi PT. Yuntex raya Wijaya utama.

Kata kunci : Koperasi Karyawan, Kinerja, Partisipasi, Anggota.

## ABSTRACT

***ALFIN ALFIORA 2021, Employee Service Performance Analysis In An Effort to Increase Member Participation, Case Study on Employee Cooperative Store Unit of PT Yuntex Raya Wijaya Utama, under the guidance of Dr. H. Ery Supriyadi R, Ir., MT.***

*The establishment of employee cooperative "Wijaya Utama" PT Yuntex originated from the desire to solve the economic problems of employees of PT Yuntex, from the desire of the employees agreed to form a Cooperative Employees Wijaya Utama with the right of legal entity namely 8479 / BH / KWK / 10 / X / 1997 and established on August 10, 1985. The business sector of Wijaya Utama Employee Cooperative in carrying out its operations is divided into 3 business units, namely, shop business, save borrowing and business development and other cooperation.*

*To achieve the company's goals, of course, employees are required to maximize their performance. A person's performance is a measure of the extent to which one succeeds in performing their work tasks. Employee performance is defined as the achievement of tasks, where employees in work must comply with the organization's work program to increase member participation and demonstrate the level of performance of the organization in achieving the vision, mission, and objectives of the organization.*

*The purpose of the research was conducted at the Wijaya Utama Employees cooperative pt. Yuntex is analyzing the performance of employee services in an effort to increase the participation of its members. From the results of the research obtained that the performance of employee services and member participation is considered still quite good because there are still many indicators that are still considered good enough, and there are still many indicators that must be improved by the cooperative, and for the relationship of employee service performance in increasing the participation of members in the store unit at the cooperative of PT. Yuntex raya Wijaya Utama.*

***Keyword : Coop, Employee, Performace, Participation, Member.***

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, disertai dengan keinginan dan kemauan yang besar serta berkat bantuan dari berbagai pihak, maka penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota**” tidak lupa Shalawat serta salam di tuturkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat, hingga pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat ujian sidang guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Menyadari bahwa isi dari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis tetap berharap, mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya serta bagi pengembang ilmu manajemen pada umumnya.

Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Orang Tua tercinta serta keluarga besar yang selalu senantiasa memberikan dorongan doa dan dukungan yang luar biasa sehingga penulis terus bersemangat dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.

2. Abah dan Enin yang terus mensupport selama penulis menimba ilmu di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) , serta sudah menjadi penguat dan penyemangat hidup bagi penulis.
3. Yang terhormat, Dr. (HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)
4. Yang terhormat, Dr. H. Ery Supriyadi, Ir., MT selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Yang terhormat, Dr. H. Sugiyanto, SE., M.sc dan Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc selaku dosen penelaah koperasi dan konsentrasi yang telah memberikan saran kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Yang terhormat, Seluruh dosen dan seluruh civitas akademika IKOPIN
7. Pengurus, Karyawan beserta Anggota Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama.
8. Teman-teman Kelas Manajemen B 2017, Kelas Konsentrasi SDM A terima kasih selama dalam perkuliahan dan diluar perkuliahan selalu saling membantu akrab dan solid.
9. Rahmadita Dwi Sani yang terus menjadi *support system* yang selalu memberikan motivasi, semangat, perhatian, kenyamanan, serta kekuatan selama dalam perkuliahan diluar perkuliahan dan selama penulisan skripsi ini.

10. Sahabat seperjuangan Glory Of Creation yang selalu saling memberikan dukungan satu sama lain selama dalam perkuliahan maupun diluar perkuliahan.
11. Sahabat saya Pak Ustad Wawan Robandi, Ebak Saepulloh, Ricky Agustian, Adam Triazi, Rangga Tri Kusuma, Ihsan Muhammad, Hilmy Azhar, Alifa Fauziah, Ajrin Lestari serta semua teman-teman kelas alumni Smpn 1 Nagreg yang terus memberikan support selama penulisan skripsi ini.
12. Sahabat dilingkungan rumah Vera dan Retno yang selalu memberikan support.
13. Kakak tingkat saya kak Egi Hartanto beserta kawan-kawannya yang terus memberi masukan dan support kepada penulis.
14. Kepada Diri sendiri, terima kasih sudah tidak menyerah, tetap kuat menopang segala masalah hingga selesai. Terima kasih untuk selalu tetap tegar, kokoh berdiri dalam melewati berbagai kefanaan dunia. Semoga selalu siap melewati semua berbagai cobaan dan bisa lebih baik kedepannya.
15. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima Kasih atas semua do'a dan dukungan.

Bandung, Agustus 2021

Alfin Alfiora



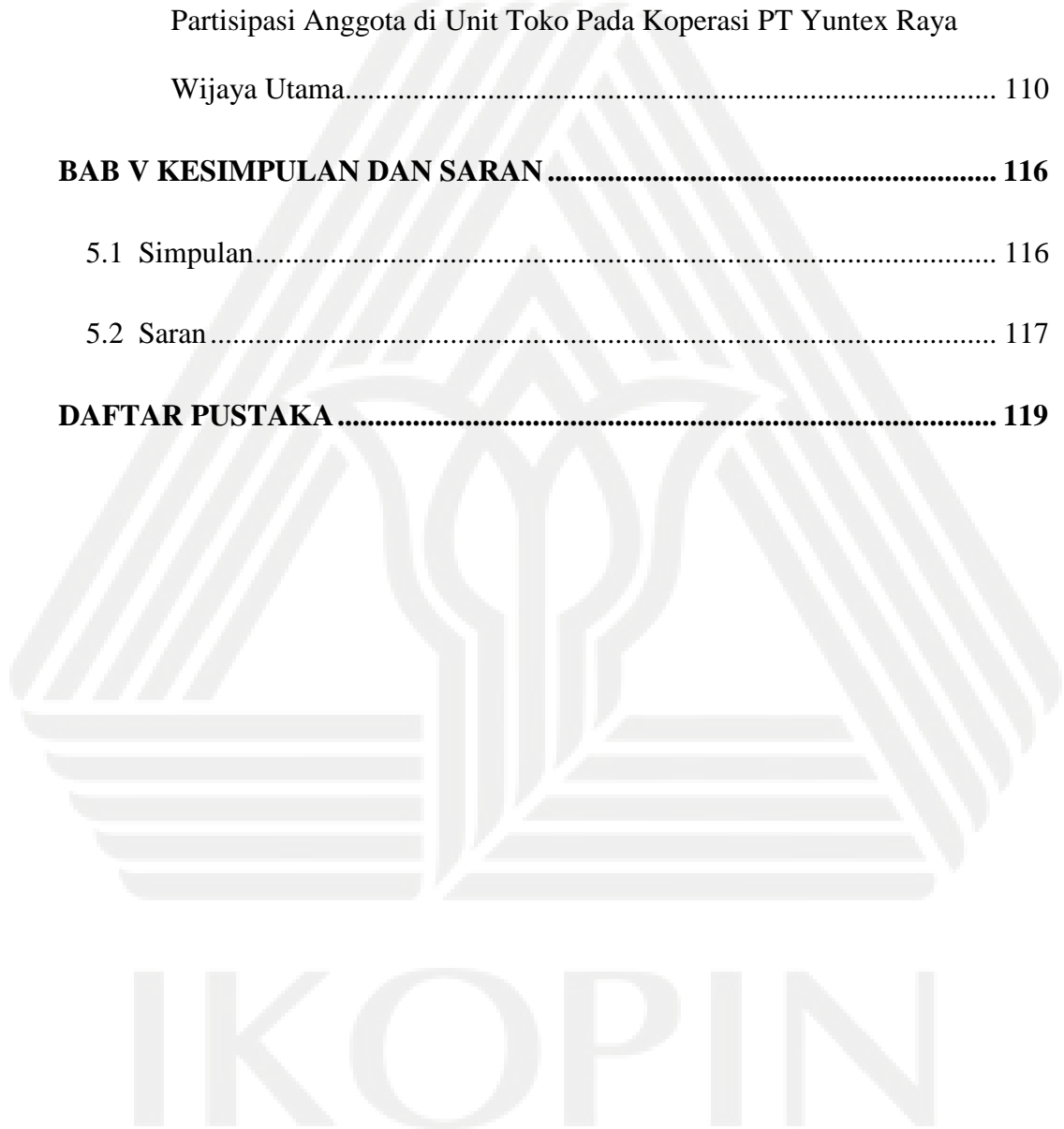
## DAFTAR ISI

<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>i</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	10
1.3.1 Maksud Penelitian .....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	11
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>12</b>

2.1	Pendekatan Masalah .....	12
2.1.1	Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.2	Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	24
2.1.3	Pendekatan Kinerja Pelayanan Karyawan.....	29
2.1.4	Pendekatan Partisipasi Anggota.....	38
2.2	Metode Penelitian.....	44
2.2.1	Metode Penelitian Yang Digunakan .....	44
2.2.2	Data Yang Diperlukan.....	44
2.2.3	Operasionalisasi Variable.....	45
2.2.4	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	47
2.2.5	Teknik Pengumpulan Data .....	47
2.2.6	Teknik Pengumpulan Sampel.....	48
2.2.7	Rancangan Analisis Data .....	49
2.2.8	Tempat Penelitian.....	61
2.2.9	Waktu Penelitian .....	62
<b>BAB III KEADAAN TEMPAT UMUM PENELITIAN .....</b>		<b>63</b>
3.1	Keadaan Organisasi dan Manajemen .....	63
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Karyawan “Wijaya Utama” PT Yuntex.....	63

3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Karyawan “Wijaya Utama” PT Yuntex .....	63
3.1.3	Keanggotaan.....	72
3.1.4	Kegiatan Usaha yang Dilakukan.....	73
3.1.5	Keadaan Keuangan koperasi.....	75
3.1.6	Keuangan Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	80
3.2	Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Karyawan “Wijaya Utama” PT Yuntex.....	86
3.2.1	Keadaan Fisik dan Geografis.....	86
3.2.2	Keadaan Ekonomi di Wilayah Kerja Koperasi Karyawan “Wijaya Utama” PT Yuntex.....	86
3.3	Implementasi Jati Diri Koperasi pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama .....	86
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>91</b>
4.1.	Kinerja pelayanan karyawan pada unit toko di koperasi PT. Yuntex Raya Wijaya Utama.....	91
4.1.1.	Kemampuan.....	92
4.1.2.	Motivasi.....	94
4.1.3	Kualitas pelayanan.....	96
4.2	Partisipasi anggota pada Unit Toko di Koperasi PT. Yuntex Raya Wijaya Utama.....	103

4.2.1 Anggota sebagai pemilik .....	103
4.2.2 Anggota sebagai pelanggan .....	107
4.3 Hubungan Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota di Unit Toko Pada Koperasi PT Yuntex Raya Wijaya Utama.....	110
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>116</b>
5.1 Simpulan.....	116
5.2 Saran.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	Perkembangan Transaksi Anggota dan Non Anggota Pada Koperasi Karyawan PT Yuntex Wijaya Utama Unit Usaha Toko .....	6
<b>Tabel 1. 2</b>	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama.....	6
<b>Tabel 1.3</b>	Perkembangan Partisipasi Anggota Pada Unit Usaha Toko Koperasi Karyawan PT. Yuntex Wijaya Utama Tahun 2016-2020 .....	7
<b>Tabel 2. 1</b>	Penelitian Terdahulu .....	41
<b>Tabel 2. 2</b>	Operasionalisasi Variabel Kinerja Pelayanan Karyawan.....	46
<b>Tabel 2. 3</b>	Penetapan Sumber Data .....	47
<b>Tabel 2. 4</b>	Pengambilan Sampel .....	49
<b>Tabel 2. 5</b>	Skala kriteria tiap indikator Kinerja Pelayanan oleh anggota.....	51
<b>Tabel 2. 6</b>	Skala kriteria tiap indikator Kinerja Pelayanan oleh karyawan .....	52
<b>Tabel 2. 7</b>	Tanggapan Responden .....	52
<b>Tabel 2. 8</b>	Skala Kriteria.....	53
<b>Tabel 2. 9</b>	Skala Kriteria.....	54
<b>Tabel 2. 10</b>	Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden Kinerja Pelayanan..	54
<b>Tabel 2. 11</b>	Skala kriteria tiap indikator Kinerja Pelayanan.....	57
<b>Tabel 2. 12</b>	Tanggapan Responden .....	57
<b>Tabel 2. 13</b>	Skala Kriteria Skor .....	58

<b>Tabel 2. 14</b> Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden Kinerja Pelayanan..	58
<b>Tabel 2.15</b> Uji Korelasi Rank Spearman.....	60
<b>Tabel 3. 1</b> Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Wijaya Utama	73
<b>Tabel 3. 2</b> Permodalan Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	76
<b>Tabel 3. 3</b> Pendapatan Koperasi Karyawan Wijaya Utama .....	77
<b>Tabel 3. 4</b> Hutang Koperasi Karyawan Wijaya Utama .....	78
<b>Tabel 3. 5</b> Perkembangan aset Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	79
<b>Tabel 3. 6</b> Biaya Pengeluaran Koperasi Karyawan Wijaya Utama.....	80
<b>Tabel 3. 7</b> Kriteria Rasio Likuiditas .....	82
<b>Tabel 3. 8</b> Perkembangan Likuiditas Koperasi Karyawan Wijaya Utama Pda Tahun 2016-2020 .....	82
<b>Tabel 3. 9</b> Kriteria Rasio Solvabilitas .....	83
<b>Tabel 3.10</b> Perkembangan Solvabilitas Koperasi Karyawan Wijaya Utama Pada Tahun 2016-2020 .....	83
<b>Tabel 3. 11</b> Kriteria Rasio Rentabilitas .....	84
<b>Tabel 3. 12</b> Perkembangan Rentabilitas Koperasi Karyawan Wijaya Utama Pada Tahun 2016-2020 .....	85
<b>Tabel 3.13</b> Perkembangan Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama .....	86
<b>Tabel 3.14</b> Implementasi Nilai-Nilai koperasi .....	87

<b>Tabel 3. 15</b>	Implementasi prinsip-prinsip koperasi karyawan Wijaya utama .....	89
<b>Tabel 4. 1</b>	Indikator Kemahiran Karyawan dalam Menggunakan Komputer .....	92
<b>Tabel 4. 2</b>	Indikator Pengetahuan.....	93
<b>Tabel 4. 3</b>	Indikator Pembutuhan Kebutuhan.....	94
<b>Tabel 4. 4</b>	Indikator Kondisi kerja.....	95
<b>Tabel 4. 5</b>	Indikator Penampilan Karyawan.....	96
<b>Tabel 4. 6</b>	Indikator Kemampuan Melayani Anggota.....	97
<b>Tabel 4. 7</b>	Indikator Respon Dalam Memberikan Pelayanan.....	98
<b>Tabel 4. 8</b>	Indikator Kenyamanan Dalam memberikan Pelayanan .....	99
<b>Tabel 4. 9</b>	Indikator Perhatian .....	100
<b>Tabel 4. 10</b>	Rekapitulasi Kinerja Pelayanan Karyawan .....	102
<b>Tabel 4. 11</b>	Indikator Membayar Simpanan Wajib .....	104
<b>Tabel 4. 12</b>	Indikator Menghadiri RAT.....	105
<b>Tabel 4. 13</b>	Indikator Menyampaikan Ide-ide .....	105
<b>Tabel 4. 14</b>	Indikator Mengawasi Jalannya Koperasi .....	106
<b>Tabel 4. 15</b>	Indikator Pemanfaatan Pelayanan .....	107
<b>Tabel 4. 16</b>	Indikator Frekuensi Transaksi .....	108
<b>Tabel 4. 17</b>	Rekapitulasi Partisipasi Anggota .....	109
<b>Tabel 4.18</b>	Hasil Uji Validitas (X) .....	110
<b>Tabel 4.19</b>	Hasil Uji Validitas (Y) .....	111

**Tabel 4. 20**Korelasi ..... 113





## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Perkembangan Hasil Penjualan Unit Usaha Toko Pada Koperasi Karyawan Wijaya Utama .....	5
<b>Gambar 2. 1</b> Faktor Pembentuk Kerja .....	31
<b>Gambar 3. 1</b> Struktur Organisasi .....	64

