

**PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA BIDANG
PERDAGANGAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

**(Studi Kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Karyawan Harapan Kita,
Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana

Disusun oleh :

Nurhany

C1150399

Dosen Pembimbing :

DR. Trida Gunadi, SE., M. Si



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA
MANUSIA BIDANG PERDAGANGAN
TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN

NAMA MAHASISWA : NURHANY

NOMOR POKOK : C1150399

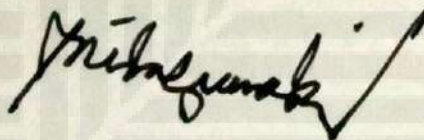
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN

KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Menyetujui

Pembimbing



Dr. Trida Gunadi, SE., M. Si

Mengesahkan,

Direktur Program Studi S1



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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Nurhany

Tempat Tanggal Lahir : Sumedang, 21 Maret 1997

Agama : Islam

Nama Ayah : Apip Abdul Zabbar

Nama Ibu : Nurnaningsih

Riwayat Pendidikan

- 1 Pada tahun 2003 penulis menyelesaikan pendidikan di TK AL-Muslimun, Desa Sayang, Jatinangor.
- 2 Pada tahun 2009 penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Mekarsari, Desa Sayang, Jatinangor.
- 3 Pada tahun 2012 penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama AL-MA'SOEM, Cipacing
- 4 Pada tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Pasundan Jatinangor
- 5 Pada tahun 2019 penulis menempuh program Strata 1 (S1) Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia pada Institut Koperasi Indonesia, Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat.

ABSTRAK

Nurhany, Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Bidang Perdagangan Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Di bawah bimbingan Dr. Trida Gunadi, SE., M. Si.

Sumber daya manusia mempunyai peran sangat penting dalam pengelolaan bisnis ritel ini, karena membutuhkan kesiapan pengelolaan dalam arti sumber daya manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan keterampilan (baik *softs skill* maupun *hard skill*) dalam hal manajerial penjualan ritel dan sekaligus kepekaan dalam melihat peluang agar dapat memiliki kompetensi untuk bertahan dalam bisnis ritel. Hal ini bisa dilihat dari jam kerja yang berbeda, pentingnya sumber daya manusia ini akan mempengaruhi kelangsungan perusahaan. Dan jika bisnis ini mengalami penurunan, baik dalam pengelolaannya dan terutama dilihat dari omset penjualannya, maka peran manajemen untuk sumber daya manusianya yang harus diperbaiki, karena perusahaan sendiri pada umumnya mempunyai tujuan dan harapan yang sama yaitu memperoleh laba dalam jangka panjang agar perusahaan yang dikelolanya tetap berkembang.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui (1) Kompetensi sumber daya manusia bidang perdagangan Koperasi Karyawan Harapan Kita. (2) Partisipasi anggota sebagai pelanggan Koperasi Karyawan Harapan Kita. (3) Pengaruh kompetensi sumber daya manusia bidang perdagangan terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan Koperasi Karyawan Harapan Kita.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Analisis data menggunakan analisis regresi linier. Teknik pengumpulan data melalui studi lapangan (penyebaran kuisioner, wawancara dan observasi). Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan *convenience sampling* (kemudahan).

Penilaian anggota terhadap kompetensi sumber daya manusia bidang perdagangan dengan perolehan skor sebesar 1.033 termasuk dalam kategori cukup baik, dimana dari 9 (sembilan) indikator penilaian terdapat 2 (dua) indikator dengan penilaian baik, 6 (enam) dengan penilaian cukup baik, dan 1 (satu) dengan penilaian kurang baik. Tanggapan responden terhadap partisipasi anggota koperasi sebagai pelanggan dengan perolehan skor sebesar 430 dengan persentase pencapaian sebesar 59,33% termasuk dalam kategori cukup baik, dimana dari 4 (empat) indikator penilaian terdapat 1 (satu) indikator dengan penilaian kurang baik, 2 (dua) indikator dengan penilaian cukup baik, 1 (satu) indikator dengan penilaian baik. Hasil uji nilai koefisien determinasi (R^2) berdasarkan tabel 4.30 adalah 0,695 atau 48,3%. Artinya kompetensi sumber daya manusia bidang perdagangan berpengaruh sebesar 48,3% terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Karyawan Harapan Kita, sedangkan sisanya sebesar 51,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang dianalisis.

Kata Kunci : Kompetensi SDM, Partisipasi Anggota, Pelanggan

ABSTRACT

Nurhany, *The Effect of Competence in Human Resources in the Field of Commerce on Participation of Members as Customers*, Under the guidance of Dr. Trida Gunadi, SE., M. Si.

Human resources have a very important role in managing this retail business, because it requires management readiness in the sense of human resources (HR) who have knowledge skills (both softs kill and hard skills) in managerial retail sales and at the same time sensitivity in seeing opportunities to be able to has the competence to survive in the retail business. This can be seen from the different working hours, the importance of human resources will affect the survival of the company. And if this business experiences a decrease, both in its management and especially in terms of sales turnover, then the role of management for its human resources must be improved, because the company itself generally has the same goals and expectations, namely obtaining profits in the long run so that the company it manages remains developing.

This research was conducted with the aim to find out (1) Competence of human resources in the field of trade in Harapan Kita Cooperative Employees. (2) Participation of members as customers of the Harapan Kita Employees Cooperative. (3) The influence of human resource competence in the trade sector on the participation of members as customers of the Harapan Kita Employees Cooperative.

The research method used is a case study. Data analysis using linear regression analysis. Data collection techniques through field studies (questionnaire distribution, interviews and observations). The sample collection technique is done by convenience sampling.

Members' assessment of the competence of human resources in the field of trade with a score of 1,033 is included in the quite good category, where of the 9 (nine) assessment indicators there are 2 (two) indicators with a good rating, 6 (six) with a fairly good assessment, and 1 (one) with poor judgment. Respondents' responses to the participation of cooperative members as customers with a score of 430 with a percentage of achievement of 59.33% included in the category quite well, where of the 4 (four) assessment indicators there are 1 (one) indicators with poor evaluation, 2 (two) indicators with fairly good ratings, 1 (one) indicator with good ratings. The test results of the coefficient of determination (R^2) based on table 4.30 is 0.695 or 48.3%. This means that the competence of human resources in the trade sector has an effect of 48.3% on the participation of members as customers in the Harapan Kita Employee Cooperative, while the remaining 51.7% is influenced by other variables outside the analyzed variables.

Keywords: HR Competency, Member Participation, Customers

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang Maha Agung dan Maha Suci, yang telah memberikan karunia, hidayah serta ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa pula kita panjatkan shalawat dan salam kepada Rasulullah S.A.W yang kita harapkan syafaatnya di yaumul masyar nantinya, yang telah memberikan anugerahnya dan penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dengan judul : “***Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.***”

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik, pendapat, dan masukan dari semua pihak sehingga karya tulis ini akan dapat lebih bermanfaat.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan moril maupun materil, kepada ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu memeberikan motivasi dan bantuan baik dalam segi materil serta do’a yang tulus untuk ananda, selama ananda hidup dan menempuh pendidikan selama ini, dan pihak-pihak lain yang membantu menyelesaikan karya tulis ini, yaitu kepada:

- 1 Dr. Trida Gunadi, SE., M. Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan masukan dan saran-saran sehingga terselesaikannya skripsi ini.

- 2 Dr. H. Ery Supriyadi R, Ir., M. T , selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan masukan dan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
- 3 Hj. Suarny Amran, SH, MH , selaku penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.
- 4 Teman-teman ku tersayang yaitu Maya Shafara, Asteria Ekawati N, Lukman Hakim Z, dan kepada Gengs Ashrri (Andika, Siti, Ripanor, Rani dan Ikoh) yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
- 5 Seluruh Dosen dan Staf IKOPIN
- 6 Pengurus dan karyawan serta anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita yang tidak dapat penulis sebutkan atas kemudahan yang diberikan selama penulis melakukan penelitian.

Atas segala bantuan yang telah diberikan semoga mendapatkan balasan yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan ilmu dan wawasan bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Juli 2019

DAFTAR ISI

	Hal
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	
2.1. Pendekatan Masalah	8
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	8
2.1.2. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.3. Sumber Daya Manusia Ritel	26
2.1.4. Pendekatan Partisipasi Anggota	29
2.2. Metode Penelitian.....	32
2.2.1. Data yang Diperlukan	32
2.2.1.1. Macam dan Jenis Data yang Diperoleh	32
2.2.1.2. Operasionalisasi Variabel	33
2.2.2. Sumber Data dan Cara Menemukannya	34
2.2.3. Teknik Pengumpulan Data	35
2.2.4. Teknik Pengambilan Sampel	35
2.2.5. Analisis Data	36

2.2.6. Jadwal Penelitian	49
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	
3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen	50
3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Harapan Kita	50
3.1.2. Struktur Organisasi	51
3.1.3. Unit Usaha Koperasi Karyawan Harapan Kita	59
3.1.4. Keadaan Permodalan dan Keuangan	60
3.1.4.1. Keadaan Permodalan Koperasi Karyawan Harapan Kita	60
3.1.4.2. Keadaan Keuangan Koperasi Karyawan Harapan Kita	61
3.1.5. Organisasi Pendukung	65
3.2. Implementasi Jatidiri Koperasi	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Responden	72
4.2. Kompetensi SDM Koperasi Karyawan Harapan Kita	74
4.3. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	85
4.4. Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	104
5.2. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal
1.1.	: Data Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita Tahun 2014-2018	3
1.2.	: Data Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Tahun 2014-2018	4
2.1.	: Perbedaan Koperasi dengan Badan Usaha lain.....	10
2.2.	: Operasionalisasi Variabel.....	34
2.3.	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi SDM.....	37
2.4.	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	37
2.5.	: Pengambilan Keputusan Uji <i>Durbin-Watson</i>	44
2.6.	: Kriteria Koefisien Korelasi Menurut Guilford.....	47
2.7.	: Kriteria Koefisien Determinasi	48
3.1.	: Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita	58
3.2.	: Perkembangan Modal KopKar Harapan Kita	61
3.3.	: Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Karyawan “Harapan Kita” Periode 2015-2018	63
3.4.	: Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Karyawan “Harapan Kita” Periode 2015-2018	63
3.5.	: Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Karyawan “Harapan Kita” Periode 2015-2018	64
4.1.	: Persentase Responden Berdasarkan kelompok Umur.....	72
4.2.	: Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
4.3.	: Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidik	73
4.4.	: Persentase Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota.....	73

4.5. : Tanggapan responden mengenai karyawan koperasi memiliki keterampilan analisis	74
4.6. : Tanggapan responden mengenai karyawan koperasi memiliki kreatifitas	75
4.7. : Tanggapan responden mengenai mampu mengambil keputusan yang cepat dan tepat.....	76
4.8. : Tanggapan responden mengenai fleksibilitas karyawan koperasi..	77
4.9. : Tanggapan responden mengenai inisiatif karyawan koperasi	78
4.10. : Tanggapan responden mengenai <i>leadership</i> karyawan koperasi	79
4.11. : Tanggapan responden mengenai karyawan koperasi mampu mengorganisasikan pekerjaan dan menentukan prioritas	80
4.12. : Tanggapan responden mengenai karyawan koperasi berani mengambil resiko dengan pertimbangan, analisis yang akurat dan bertanggung jawab	82
4.13. : Tanggapan responden mengenai toleransi terhadap stress.....	83
4.14. : Rekapitulasi tanggapan responden mengenai kompetensi sumber daya manusia	84
4.15 : Tanggapan Responden Mengenai Besarnya Nilai Transaksi.....	86
4.16. : Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota dalam Frekuensi Transaksi	87
4.17. : Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Koperasi dalam Memberikan Rekomendasi.....	88
4.18. : Tanggapan Responden Mengenai Memberikan Kritik dan Saran Perbaikan.....	89
4.19. : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Koperasi Sebagai Pelanggan	90
4.20. : Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Variabel Kinerja Pengurus (X)	92
4.21. : Hasil Perhitungan Koefisien Validitas Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Y).....	93
4.22. : Hasil Perhitungan Koefisien Reliabilitas	94

4.23. : Hasil Uji Autokorelasi.....	96
4.24. : Hasil Uji t	97
4.25. : Hasil Uji Koefisien Determinasi	98



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Hal
2.1.	Peranan Timbal Balik Antara Dimensi-Dimensi Koperasi.....	18
4.1.	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	95

