

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN ANGGOTA**

*(Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI Mulia RSUD Majalaya
Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat)*

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Martha Manufandu

C1170170

Dosen Pembimbing:

Drs. H. Dindin Burhanuddin, SE, M.Sc.,

Dra. Ucu Nurwati, SE., M.Si



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
ANGGOTA** (Studi kasus pada Koperasi KPRI Mulia
RSUD Majalaya, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa
Barat)

Nama Mahasiswa : Martha Manufandu

NRP : C1170170

Program Studi : S-I Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan



Direktur Program Studi

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

Dosen Pembimbing 1

Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc

Dosen Pembimbing 2

Dra. Ucu Nurwati, M. Si

RIWAYAT PENULIS

Martha Manufandu, dilahirkan di Papua, Nabire pada tanggal 04 Oktober 1996 merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan yang berbahagia Bapak Yampiet Manufandu (Alm) dan Mama Hermalina Tawaru (Almh). Adapun Pendidikan yang telah ditempuh penulis yaitu:

1. Tahun 2010 lulus dari Sekolah Dasar Yayasan Pendidikan Kristen Kabupaten Nabire Papua.
2. Tahun 2013 lulus dari Sekolah Menengah Pertama Negeri 04 Nabire, Kabupaten Nabire Papua.
3. Tahun 2016 lulus dari Sekolah Menengah Atas Kristen Anak Panah Nabire, Kabupaten Nabire Papua
4. Tahun 2017 lulus dari Pelatihan Kebenaran Alkitab, Kecamatan Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur.

Pada tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

Martha Manufandu, 2021.*Analysis of employee performance in an effort to increase member satisfaction, a case study on the KPRI Mulia cooperative, Majalaya Hospital under the guidance of Drs. H. Dindin Burhanuddin, SE, M.Sc., and Mrs. Dra. Ucu Nurwati, SE., M.Si*

The Employee Cooperative of the Republic of Indonesia Mulia Majalaya Hospital is one of the primary cooperatives with a legal entity number No: 230/BH/518/- KOP/V/1999. With one of the managed business units, namely the savings and loan business unit which is a business activity to collect funds and distribute them through savings and loan activities from and for the members concerned. The savings and loan business unit focus on savings and loan activities whose main activity is making offers to cooperative members and also non-members.

This study aims to determine how the performance of employees in an effort to increase the satisfaction of members of KPRI Mulia Majalaya Hospital. Through the responses of administrators and members by using questionnaires and interviews. What factors inhibit employee performance in achieving member satisfaction, are less effective and what efforts are made by employees to increase member satisfaction.

Through the discussion and the results of research conducted, it can be seen that the performance of employees has reached a good level of performance, but members are not satisfied with the performance of employees. Because employees are less effective in several indicators, namely the initiative to do work on time and not on time in serving members. Therefore, the management must strive to provide more effective training to employees.

Keywords: *Employee Performance, Member Satisfaction*

RINGKASAN

Martha Manufandu, 2021. Analisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota, studi kasus pada koperasi KPRI Mulia RSUD Majalaya di bawah bimbingan Bapak **Drs. H. Dindin Burhanuddin, SE, M.Sc.,** dan Ibu **Dra. Ucu Nurwati, SE., M.Si**

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Mulia RSUD Majalaya merupakan salah satu koperasi primer dengan nomor badan hukum No: 230/BH/518/-KOP/V/1999. Dengan salah satu unit usaha yang dikelola yaitu unit usaha simpan pinjam yang merupakan kegiatan usaha menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan simpan pinjam dari dan untuk anggota yang bersangkutan. Unit usaha simpan pinjam mengfokuskan kegiatan simpan pinjam yang aktifitas utamanya melakukan penawaran kepada anggota koperasi dan juga non anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota KPRI Mulia RSUD Majalaya. Melalui tanggapan pengurus dan anggota dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Factor apa saja yang menjadi penghambat kinerja karyawan dalam mencapai kepuasan anggota, kurang efektif dan upaya-upaya apa saja yang dilakukan karyawan guna meningkatkan kepuasan anggota.

Melalui pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa kinerja karyawan sudah mencapai tingkat kinerja yang baik akan tetapi anggota merasa kurang puas terhadap kinerja karyawan. Dikarenakan Karyawan kurang efektif di beberapa indikator yaitu inisiatif melakukan pekerjaan tepat waktu dan kurang tepat waktu dalam melayani anggota. Oleh sebab itu pengurus harus berupaya untuk memberikan pelatihan yang lebih efektif kepada karyawan.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Kepuasan anggota,

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena Rahmat, kasih karunia, dan hikmat, serta penyertaan dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” (studi kasus pada KPRI Mulia RSUD Majalaya)**. Terima kasih saya ucapkan dari lubuk hati yang paling dalam untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Yampiet Manufandu (Alm) dan Ibu Hermalina Tawaru (Almh) dan juga kedua orang tua wali yang sangat saya sayangi, Bapak Martinus Manufandu dan Ibu Yolanda Sarwom, kedua kaka saya tercinta Atus dan Intan Manufandu S.Pd dan Adik-Adikku tersayang Yansen, Michael, Romos, Dian dan Amanda serta semua keluarga besar Manufandu -Tawaru yang selalu mencurahkan kasih sayang, dukungan moral dan materil, nasehat dan motivasi serta Do’a yang tulus ikhlas kepada Penulis.

Penulis juga banyak mengucapkan terima kasih atas keterlibatan pihak juga sebagai kontribusi berupa dorongan, bimbingan, dukungan, bantuan dan kasih sayang juga Do’a yang sangat berarti bagi penulis. Pada kesempatan ini saya sebagai penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu melalui Saran serta bimbingannya selama penulisan Skripsi.
2. Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang sangat perhatian dalam membimbing penulis.

3. Bapak Ir. H. Indra Fahmi, M.Si. Sebagai dosen penelaah Koperasi yang telah memberikan banyak masukan dan saran terhadap penulisan Skripsi.
4. Ibu Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si. sebagai dosen Penelaah Konsentrasi yang sangat sabar dalam memberi masukan dan saran dalam penulisan Skripsi.
5. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Prodi Strata 1 Manajemen di Institut Koperasi Indonesia.
6. Seluruh Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.
7. Seluruh Staff Administrasi, Akademik dan Sekretariat IKOPIN, untuk karyawan dan karyawan perpustakaan IKOPIN, serta tidak lupa untuk CS dan Satpam IKOPIN yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
8. Kepada seluruh Pengurus dan karyawan Koperasi KPRI Mulia RSUD Majalaya yang sangat membantu memberikan data guna penulisan skripsi ini.
9. Kepada pengurus Yayasan Kaki Dian Emas dan Flats yang sudah sangat-sangat membantu melalui dukungan Moral dan Materil
10. Seluruh saudara-saudari Gereja Lokal Bandung terima kasih untuk segala perhatian dan Doa selama penulis berkuliah.
11. Kepada gembala tersayang Kak Hotma dan Kak Adek Bagus aku mengucapkan syukur kepada Tuhan karena ada perawatan dari kalian.
12. Seluruh saudara-saudari seperjuangan Sister, Nia, Sri, Farni, Kelly dan Brother Des, Charles, Afer, Devia, Kevin, Igor, Pardoro dan Riswan aku mengasihi kalian.

13. Teman-teman, kaka terdekat yang selalu ada untuk membantu dan menyemangati Kak Nia, Ofin, Ochyn, Nina, Erna dan juga Trince
14. Kepada sahabat tersayang saya Insoraki Restuanti Romainum
15. Teman-teman Manajemen D 2017, teman-teman sejurusan SDM, Teman-teman satu bimbingan Skripsi.
16. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas Do'a dan bantuannya.

Semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi semua pihak yang membacanya dan semoga semua pihak yang memberikan bantuan, dukungan, dan doa mendapatkan balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.

Jatinangor, Agustus, 2021

Martha Manufandu

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
RIWAYAT PENULIS.....	ii
ABSTRACT.....	iii
RINGKASAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1 Maksud penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
BAB II	10
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	10
2.1 Pendekatan Masalah	10
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	10
2.1.1.1 Definisi Koperasi	10
2.1.1.2 Prinsip-Prinsip Koperasi	11
2.1.1.3 Nilai-Nilai Koperasi.....	12
2.1.1.4 Jenis-Jenis Koperasi.....	13
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.2.1 Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	16

2.1.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.1.3 Pendekatan Kinerja Karyawan.....	21
2.1.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan	22
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	24
2.1.4 Pendekatan Kepuasan Anggota.....	29
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Anggota	29
2.1.4.2 Metode yang Digunakan Untuk Menukur Kepuasan Anggota	31
2.1.5 Keterkaitan Teori Kinerja Karyawan dan Kepuasan Anggota.....	33
2.1.5.1 Kerangka Pemikiran	34
2.2 Metode Penelitian.....	34
2.2.1 Metode Yang Digunakan	34
2.2.2 Data Yang Diperlukan	35
2.2.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	36
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menemukannya	38
2.2.4 Analisis Data	39
2.2.5 Tempat Penelitian.....	45
2.2.6 Waktu Penelitian	45
BAB III.....	46
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	46
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen.....	46
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	46
3.1.2 Struktur Organisasi KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	48
3.1.3 Kegiatan Unit Usaha KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	60
3.2 Keadaan Permodalan dan Keuangan KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	65
3.2.1 Keadaan Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	65

3.2.2 Keadaan Keuangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	66
3.3 Organisasi Yang Berkaitan Dengan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	71
3.4 Implementasi Jatidiri Koperasi.....	72
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	72
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	73
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	76
BAB IV	81
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	81
4.1 Profil Responden	81
4.2 Kinerja Karyawan unit usaha Simpan Pinjam KPRI Mulia RSUD Majalaya	82
4.2.1 Kualitas Kerja.....	83
4.2.2 Kuantitas Pekerjaan	86
4.2.3 Kesungguhan Kerja	87
4.2.4 Sikap Kerja.....	89
4.2.5 Kenyamanan Kerja	92
4.3 Kepuasan Anggota.....	96
BAB IV	101
SIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Simpulan	101
5.2 Saran	101
Daftar Pustaka	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Koperasi Aktif di Provinsi Jawa Barat	2
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota KPRI Mulia Tahun 2015-2019	4
Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Pinjaman dan Pengembalian Piutang Anggota KPRI Mulia Tahun 2015-2019	6
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan Dan Variabel Kepuasan Anggota.....	37
Tabel 2.2 Hasil Tanggapan Pengurus Terhadap Kinerja Karyawan.....	40
Tabel 2.3 Rekapitulasi Tanggapan Pengurus Tentang Kinerja Karyawan.....	42
Tabel 2.4 Hasil Tanggapan Responden Mengenai kepuasan Anggota.....	43
Tabel 2.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Anggota.....	45
Tabel 3.1 Daftar Karyawan KPRI Mulia RSUD Majalaya Per 31 Desember 2019	59
Tabel 3.2 Perkembangan Modal Sendiri Dan Modal Asing Tahun 2015-2019....	66
Tabel 3.3 Perkembangan Likuiditas Dengan Current Ratio Tahun 2015-2019	67
Tabel 3.4 Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	67
Tabel 3.5 Perkembangan Solvabilitas Pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2016-2019.....	68
Tabel 3.6 Standar Penilaian Solvabilitas.....	68
Tabel 3.7 Perkembangan Profitabilitas Pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2016-2020.....	70
Tabel 3.8 Standar Penilaian Profitabilitas	70
Tabel 3.9 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	73

Tabel 3.10 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	76
Tabel 4.1 Profil Informan Pengurus KPRI Mulia RSUD Majalaya	81
Tabel 4.2 Profil Responden Anggota (KPRI Mulia RSUD Majalaya	81
Tabel 4.3 Tanggapan Informan Mengenai Keterampilan Kerja Karyawan Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI Mulia RSUD	83
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kesigapan Karyawan Dalam Melayani Anggota.....	84
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Karyawan Dalam Melayani Anggota.....	85
Tabel 4.6 Tanggapan Informan Mengenai Ketepatan Waktu Karyawan Dalam Melayani Anggota.....	85
Tabel 4.7 Tanggapan Informan Mengenai perbandingan jumlah pekerjaan yang didapat dalam suatu waktu tertentu dengan jumlah pekerjaan yang telah selesai dikerjakan.....	87
Tabel 4.8 Tanggapan Informan Mengenai inisiatif karyawan dalam bekerja pada KPRI Mulia RSUD Majalaya	88
Tabel 4.9 Tanggapan Informan Mengenai tanggungjawab karyawan dalam bekerja pada KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	88
Tabel 4.10 Tanggapan Informan Mengenai Sikap kesopanan karyawan KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	90
Tabel 4.11 Tanggapan Informan mengenai sikap karyawan yang ramah saat melayani anggota KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	90

Tabel 4.12 Tanggapan Informan mengenai sikap karyawan yang jujur saat bekerja anggota KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	91
Tabel 4.13 Tanggapan Informan Mengenai pengetahuan karyawan yang cukup guna menjawab keluhan anggota KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	92
Tabel 4.14 Tanggapan Informan Mengenai perlakuan baik karyawan pada saat melayani anggota KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	93
Tabel 4.15 Rekapitulasi Tanggapan Informan mengenai Kinerja Karyawan KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	94
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja karyawan yang sesuai dengan harapan anggota KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	96
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai anggota yang berminat berkunjung lebih karena kinerja karyawan KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	97
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai kesediaan anggota untuk merekomendasikan koperasi KPRI Mulia RSUD Majalaya	98
Tabel 4.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai kepuasan anggota KPRI Mulia RSUD Majalaya.....	99

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Anggota.....	30
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Anggota.	34

