ANALISIS KOMPETENSI PELAYANAN KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Ilham Muhamad Maulana

C1170007

Dosen Pembimbing :

Drs. Udin Hidayat, M.Ti

KONSENTRASI SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul	: Analisis Kompetensi Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. (Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya)
Nama	: Ilham Muhamad Maulana
Nomor Pokok	: C1170007
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing

(Drs. Udin Hidayat, M.Ti)

Direktur Program Studi S1 Manajemen

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

RIWAYAT HIDUP

Ilham Muhamad Maulana, penulis dilahirkan di Bandung, Jawa Barat pada 06 Agustus 1996. Penulis merupakan anak bungsu, putra dari Bapak Endang Suryana dan Ibu Sri Hasanah. Adapun jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan di SDN PASIR KALIKI 4 BANDUNG
2. Tahun 2012 menyelesaikan pendidiakn di SMPN 9 CIMAHI
3. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan di SMKN 3 CIMAHI

Pada tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswa di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jatinangor, Program Studi S1 Manajemen, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan, yaitu:

1. Departemen Medkominfo divisi Humas Eskternal Periode 2018-2019
2. Koordinator Komisi Disiplin Periode 2018-2019
3. Ketua Pelaksana Class Of Disscusi (COD) Periode 2018
4. Liaison Officer (LO) Seminar Nasional periode 2019
5. Partisipan Muda HMMI Wilayah 2 (DKI Jakarta – JABAR – Banten)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa mencurah limpahkan Rahmat serta Hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, hingga sampai kepada umat- umatnya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi dengan judul **"Analisis Kompetensi Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan"** pada Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya Kabupaten Bandung, Jawa Barat adalah untuk memenuhi salah satu syarat agar dapat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Konsentrasi Manajemen Keuangan Program Studi Strata Satu Manajemen Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Pada kesempatan kali ini penulis ingin berterimakasih kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan do'a dan restu, kasih saying yang tulus, kesabaran serta segala pengorbanan baik moril maupun materil yang tiada henti sampai saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih sangat banyak kekuarangan dan jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik ataupun saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan,

bimbingan, dan waktu yang diluangkan serta semangat dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ungkapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Yang terhormat, Bapak Drs. Udin Hidayat, M.Ti selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Ery Supriyadi, Ir. MT selaku penguji konsentrasi yang telah memberikan bimbingan dan arahannya.
3. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo, SE.,M.Sc selaku penguji koperasi yang telah memberikan bimbingan dan arahannya.
4. Yang terhormat, Ibu Yuanita selaku dosen wali.
5. Yang terhormat, seluruh dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna selama penulis menempuh pendidikan di IKOPIN.
6. Seluruh staff sekretariat dan administrasi IKOPIN, serta tidak lupa untuk karyawan dan karyawati perpustakaan IKOPIN yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
7. Seluruh pengurus, pengawas, dan karyawan Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
8. Terimakasih Sri Pujiyanti Wahyudi, yang menjadi penyemangat dalam segala hal.

9. Terimakasih kepada 2 racun Eka Nugraha,Ardhirangga, dari semasa sekolah sampai detik ini masih jadi teman baik, dan menghibur di setiap saat.

10. Sahabat seperjuangan Glory Of Creation yang saling memberikan dukungan, dan semangat satu sama lain selama perkuliahan berlangsung.
11. Teman-teman kelas Manajemen A, dan Manajemen SDM A yang selalu memberikan semangat dan dukungan
12. Teman-teman seperbimbingan yang sudah berjuang bersama-sama sampai akhir.
13. KKB, yang selalu menjadi tempat berkumpul saya dan teman-teman ntah dalam penyelesaian penulisan skripsi atau hanya untuk bergurau bersama menciptakan sebuah momen.
14. Terimakasih kepada Himpunan Mahasiswa periode 2018-2019 yang selalu memberikan semangat dan dukungannya.
15. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas semua do'a dan dukungannya.

IKOPIN

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah SWT dapat memberikan balasan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jatinangor, Juli 2021

Penulis

IKOPIN

ABSTRACT

***Ilham Muhamad Maulana**, Employee Competency Analysis in An Effort to Increase Member Participation. Case study at MULIA Consumer Cooperative Majalaya Hospital Bandung Regency, West Java, under the auspices of Mr.Udin Hidayat,*

Mulia Consumer Cooperative RSUD Majalaya manages a business unit consisting of trading units, partners and services, and a loan storage unit. Through this business unit, the cooperative serves the needs of its members and maintains its existence.

This research is motivated by a decrease in membership participation annually in lending and trading units. Researchers suspect there are several factors as the cause of the decrease in member participation, one of which is skills in business management conducted by employees in accordance with the description of the duties of the cooperative.

The purpose of this study is to prove that one of the factors causing the decline in member participation is the competence of the employees themselves. This study uses a qualitative approach with two variables, namely Employee Competence (X), as the independent variable, Member Participation (Y) as the dependent variable. By taking data from informants, respondents, and the necessary records. Data collection techniques were carried out through observation and interviews.

The decrease in member participation in KOPMEN MULIA RSUD Majalaya can still be increased again because the decrease in member participation may be a factor from the impact of the pandemic, although besides the pandemic, improvements in employee competence need to be improved again. Optimizing employee competence needs to be re-enforced as a support in increasing member participation. Given the skills in competence is very influential on the ability in business management.

Keywords : employee competence, cooperative member participation

RINGKASAN

Ilham Muhamad Maulana,Analisis Kompetensi Pelayanan Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi kasus pada Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya Kabupaten Bandung, Jawa Barat, dibawah naungan Bapak Udin Hidayat

Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya mengelola unit usaha yang terdiri dari unit perdagangan, rekanan dan jasa, dan unit simpan pinjam. Melalui unit usaha tersebut koperasi melayani kebutuhan anggotanya dan mempertahankan eksistensinya.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan partisipasi anggota sebagai pelanggan setiap tahunnya pada unit perdagangan. Peneliti menduga terdapat beberapa faktor sebagai penyebab menurunnya partisipasi anggota sebagai pelanggan yaitu salah satunya adalah keterampilan dalam pengelolaan usaha yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan uraian tugas dari koperasi tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan bahwa salah satu faktor penyebab turunnya partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah kompetensi pelayanan dari karyawan itu sendiri. Penelitian ini memperlihatkan kurang baiknya kompetensi pelayanan karyawan menurut wawancara dan kuisioner kepada anggota koperasi.

Penurunan partisipasi anggota sebagai pelanggan di KOPMEN MULIA RSUD Majalaya masih dapat ditingkatkan lagi karena penurunan pada partisipasi anggota kemungkinan adanya faktor dari dampak pandemic, walaupun disamping pandemi pembenahan pada kompetensi karyawan perlu ditingkatkan lagi. Pengoptimalan kompetensi karyawan perlu di galakan kembali sebagai penunjang dalam peningkatan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Kata kunci : Kompetensi Pelayanan Karyawan, Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

RIWAYAT HIDUP ii

KATA PENGANTAR iii

ABSTRACT vii

RINGKASAN viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 14

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 14

1.3.1 Maksud Penelitian 14

1.3.2 Tujuan Penelitian 14

1.4 Kegunaan Penelitian 15

1.4.1 Aspek Teoritis 15

1.4.2 Aspek Pengembangan Ilmu 15

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN 16

2.1 Pendekatan Masalah 16

2.1.1 Pendekatan Perkoperasian 16
2.1.2 Pendekatan Manajemen 21
2.1.3 Pendekatan Manajemen Koperasi 23
2.1.4 Pendekatan Sumber Daya Manusia 31
2.1.5 Sumber Daya Manusia Koperasi 35
2.1.6 Kompetensi Sumber Daya Manusia 35
2.1.7 Kompetensi Sumber Daya Manusia Koperasi 37
2.1.8 Pendekatan Kualitas Pelayanan 42
2.1.9 Partisipasi Anggota Koperasi 46
2.2 Metode Penelitian 57
2.2.1 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) 58
2.2.2 Sumber Data dan Cara Menentukannya 60
2.2.3 Tekhnik Pengumpulan Data 60
2.2.4 Rancangan Analisis Data 62
2.2.5 Tempat Penelitian 73
2.2.6 Jadwal Penelitian 73
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN 74
3.1 Keadaan Organisasi Dan Manajemen 74
3.1.2 Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya 74
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya 77
3.2 Keanggotaan Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya 91
3.3 Kegiatan Usaha, Permodalan, dan Keadaan Keuangan Koperasi 93

3.3.2 Kegiatan Usaha 93

3.3.3 Permodalan Koperasi 100

3.3.4 Keadaan Keuangan Koperasi 103

3.4 Organisasi yang Berkaitan dengan Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya 109

3.5 Implementasi Jatidiri Koperasi 109

3.5.2 Definisi Koperasi 110

3.5.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi 112

3.5.4 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi 116

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 121

4.1 Partisipasi Anggota di Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya 121

4.2 Kompetensi Pelayanan Karyawan Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya 123

4.2.1 Tanggapan Anggota mengenai Kompetensi Pelayanan Karyawan pada Unit Toko 123

4.2.2 Harapan Anggota mengenai Kompetensi Pelayanan Karyawan pada Unit Toko 132

4.3 Bagaimana Upaya Karyawan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Koperasi 145

BAB V PENUTUP 148

5.1 Simpulan 148

5.2 Saran 149

DAFTAR PUSTAKA 151

LAMPIRAN 153

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 8

Tabel 1. 2 Pendapatan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2016-2020 9

Tabel 1. 3 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Mulia RSUD Majalaya periode 2017-2020 11

Tabel 1. 4 Perkembangan Anggota yang Bertransaksi di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya Tahun 2016-2020 13

Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian 59

Tabel 2. 2 Skala Kriteria tiap Indikator Partisipasi Anggota 64

Tabel 2. 3 Tanggapan Responden 64

Tabel 2. 4 Kriteria Penilaian 65

Tabel 2. 5 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Anggota 66

Tabel 2. 6 Skala Kriteria Berdasarkan Tanggapan Tiap Indikator Kualitas Pelayanan 67

Tabel 2. 7 Skala Kriteria Berdasarkan Harapan Tiap Indikator Kompetensi Pelayanan 67

Tabel 2. 8 Tanggapan Responden 67

Tabel 2. 9 Harapan Responden 68

Tabel 2. 10 Kriteria Penilaian 69

Tabel 2. 11 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan dan Harapan Responden Terhadap Kompetensi Karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 69

Tabel 2. 12 Tabel Total Skor Penilaian per Dimensi 71

Tabel 3. 1 Daftar Karyawan Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya per 31 Desember 2021 89

Tabel 3. 2 Perkembangan Simpanan pada Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya Tahun 2016-2020 96

Tabel 3. 3 Perkembangan Jumlah Pinjaman & Piutang Koperasi MULIA RSUD Majalaya tahun 2016-2020 98

Tabel 3. 4 Perkembangan Unit Perdagangan pada Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya tahun 2016-2020 99

Tabel 3. 5 Volume Usaha Unit Rekanan dan Jasa Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya tahun 2016-2020 100

Tabel 3. 6 Perkembangan Modal Sendiri dan Modal Pinjaman pada Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya tahun 2016-2020 103

Tabel 3. 7 Likuiditas (Quick ratio) Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya Tahun 2016-2020 105

Tabel 3. 8 Standar Penilaian Likuiditas (Quick ratio) 105

Tabel 3. 9 perkembangan Solvabilitas (Debt to Asset Ratio) Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya Tahun 2016-2020 106

Tabel 3. 10 Standar Penilaian Solvabilitas (Debt to Asset Ratio) 107

Tabel 3. 11 Perkembangan Rentabilitas Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya Tahun 2016-2020 107

Tabel 3. 12 Standar Penilaian Rentabilitas..... 109

Tabel 4. 1 Memanfaatkan Pelayanan pada Unit Toko 122

Tabel 4. 2 Tanggapan atas Dasar Pengetahuan Kompetensi Pelayanan 123

Tabel 4. 3 Tanggapan atas Pemahaman atas Produk yang Disediakan..... 124

Tabel 4. 4 Tanggapan atas Kemampuan Memberikan Kenyamanan pada saat Bertransaksi 125

Tabel 4.5 Tanggapan atas Kemampuan Menjalin Relasi..... 126

Tabel 4. 6 Tanggapan atas Kemampuan Menyelesaikan Masalah dan Harga 126

Tabel 4. 7 Tanggapan atas Memberikan Pelayanan sesuai yang Dijanjikan 127

Tabel 4. 8 Tanggapan atas Berpenampilan Rapi..... 128

Tabel 4. 9 Tanggapan atas Menyampaikan Jasa secara Tepat 128

Tabel 4. 10 Tanggapan atas Memiliki Sifat yang Dapat Dipercaya..... 129

Tabel 4. 11 Tanggapan atas Kesopanan Karyawan 130

Tabel 4. 12 Tanggapan atas Memiliki Komunikasi yang Baik 130

Tabel 4. 13 Rekapitulasi Tanggapan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Toko..... 131

Tabel 4. 14 Harapan atas Dasar Pengetahuan Kualitas Pelayanan 133

Tabel 4. 15 Harapan atas Pemahaman atas Produk yang Disediakan..... 133

Tabel 4. 16 Harapan atas Kemampuan Memberikan Kenyamanan pada saat Bertransaksi 134

Tabel 4.17 Harapan atas Kemampuan Menjalin Relasi 135

Tabel 4. 18 Harapan atas Kemampuan Menyelesaikan Masalah dan Harga 135

Tabel 4. 19 Harapan atas Memberikan Pelayanan sesuai yang Dijanjikan..... 136

Tabel 4. 20 Harapan atas Berpenampilan Rapi 136

Tabel 4. 21 Harapan atas Menyampaikan Jasa secara Tepat 137

Tabel 4. 22 Harapan atas Memiliki Sifat yang Dapat Dipercaya..... 138

Tabel 4. 23 Harapan atas Kesopanan Karyawan..... 138

Tabel 4. 24 Harapan atas Memiliki Komunikasi yang Baik 139

Tabel 4. 25 Rekapitulasi Harapan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan pada Unit Toko 140

Tabel 4.26 Tingkat Kesesuaian Tanggapan dan Harapan Anggota pada Indikator Kompetensi Pelayanan Karyawan 142

IKOPIN

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KOPMEN MULIA RSUD Majalaya 78

Gambar 3. 2 Rekomendasi Struktur Organisasi KOPMEN MULIA RSUD..... 79

Gambar 3. 3 Perkembangan Jumlah Anggota KOPMEN MULIA RSUD Majalaya Tahun 2016-2020 93

Gambar 4.1 Diagram Kartesius 144

IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. KUISIONER UNTUK RESPONDEN (ANGGOTA AKTIF DAN PASIF) TERHADAP KOMPETENSI PELAYANAN KARYAWAN KOPERASI KONSUMEN MULIA RSUD MAJALAYA

Lampiran 2. KUISIONER PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

IKOPIN