

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN UNIT SIMPAN PINJAM
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Lely Ayu Sitanggang
C1160354**

Dosen Pembimbing :

**DR. Rima Elya Dasuki, S.E., M.Sc.
Abdul Hakim, M.Pd., M.Ag**



**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2020

LEMBAR PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KINERJA KARYAWAN UNIT SIMPAN
PINJAM DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

NAMA : LELY AYU SITANGGANG

NRP : C1160354

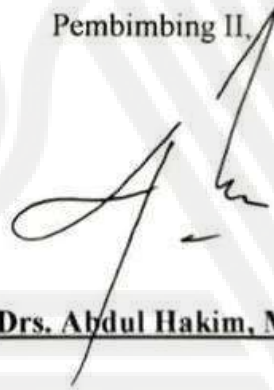
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing I,



DR. Rima Elya Dasuki, S.E., M.Sc.

Pembimbing II,



Drs. Abdul Hakim, M.Pd.

Direktur Prodi S1 Manajemen,



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

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Sigalingging, pada tanggal 10 Maret 1998 dan merupakan anak kedua dari enam bersaudara dari pasangan Bapak Mangihut Sitanggung dan Ibu Rosliana Banjar Nahor.

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Tahun 2010 lulus dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 030294 Sigalingging, Desa Parbuluan Kecamatan Parbuluan IV, Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara.
2. Tahun 2013 lulus dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) Swasta Saut Saroha Sigalingging, Desa Parbuluan Kecamatan Parbuluan IV, Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara.
3. Tahun 2016 lulus dari Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Parbuluan, Desa Parbuluan Kecamatan Parbuluan IV, Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara.
4. Tahun 2020, penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada program studi strata satu (S-1) dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Adapun pengalaman berorganisasi yang diikuti selama menjadi mahasiswa di IKOPIN adalah sebagai berikut:

Organisasi Internal			
No	Organisasi Kemahasiswaan	Periode	Jabatan
1.	Persekutuan Mahasiswa Kristen dan Khatolik (PMKK) IKOPIN	2016 - 2017	Anggota Divisi Doa
2.	Badan Perwakilan Mahasiswa Keluarga Mahasiswa (BPM KM) IKOPIN	2017 - 2018	Staf Komisi I Bidang Hukum dan Perundang-Undangan

Organisasi Eksternal			
No	Organisasi Kemahasiswaan	Periode	Jabatan
1.	Bimbingan Belajar Generasi Cerdas Jatinangor	2018 - sekarang	PROJECT MANAGER
2.	Bimbingan Belajar Generasi Cerdas Jatinangor	2016 - sekarang	Relawan Pengajar
3.	Forum Lembaga Legislatif Indonesia (FL2MI)	2017-2018	Hubungan Masyarakat (HUMAS) dan Kerjasama
4.	Unshakeable Youth	2017 - sekarang	Usher dan Hospitality

RINGKASAN

Lely Ayu Sitanggang. Analisis Kinerja Karyawan Unit Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya) di bawah bimbingan Ibu R.Rima Elya Dasuki, S.E., M.Sc. dan Bapak Abdul Hakim, M.Pd., M.Ag.

Koperasi Konsumen RSUD Mulia Majalaya merupakan Koperasi primer yang termasuk ke dalam jenis Koperasi Konsumen dan memiliki 3 unit usaha, yaitu: Usaha Perdagangan, Usaha Simpan Pinjam dan Rekanan dan Jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan anggota koperasi terkait kinerja karyawan unit simpan dan pengaruhnya terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus dengan mendeskripsikan setiap faktor-faktor yang terkait melalui pengumpulan data dengan kuisisioner dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kinerja karyawan unit simpan pinjam dalam melayani anggota sudah baik. (2) Partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Konsumen Mulia Majalaya tergolong sudah baik dan indikator yang perlu ditingkatkan lagi ialah tingkat ketepatan anggota dalam membayar simpanan. (3) Hubungan antara kinerja karyawan dengan partisipasi anggota pada Koperasi Konsumen Mulia Majalaya yang sudah baik dan telah berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota (4) Upaya yang harus dilakukan agar partisipasi anggota lebih meningkat yaitu mempertahankan kinerja yang telah baik serta lebih meningkatkan kinerja yang masih cukup baik.

ABSTRACT

Lely Ayu Sitanggang. Performance Analysis of Savings and Loan Unit Employees in an Effort to Increase Member Participation as Customers (Case Study at the Mulia Consumer Cooperative at Majalaya Hospital) under the guidance of Mrs. Dr.Rima Elya Dasuki, SE, M.Sc. and Mr. Abdul Hakim, M.Pd., M.Ag.

The Mulia Majalaya Hospital Consumer Cooperative is a primary cooperative belonging to the Consumer Cooperative type and has 3 business units, namely: the Trading Business, the Savings and Loan Business and the Partners and Services.

This study aims to determine the responses of cooperative members regarding the performance of the store unit employees and its effect on the participation of members as customers. The research method used is a case study method by describing each of the related factors through data collection using questionnaires and literature study.

Based on the research results, it shows that: (1) The performance of the employees of the savings and loan units in serving members is good. (2) Participation of members as customers in the Mulia Majalaya Consumer Cooperative is already good and an indicator that needs to be improved is the level of accuracy of the members in paying deposits. (3) The relationship between employee performance and member participation in the Mulia Majalaya Consumer Cooperative which is already good and has had a positive effect on member participation (4) Efforts that must be made to increase member participation are maintaining good performance and further improving performance which is still sufficient well.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang sebesar-besarnya penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa dimana atas berkat, rahmat dan kuasa-Nya yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang mengangkat judul **Analisis Kinerja Karyawan Unit Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan** ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan program Strata 1 pada Institut Koperasi Indonesia.

Selama proses penulisan Skripsi ini, tidak terlepas dari berbagai hambatan dan tantangan. Namun berkat dukungan berbagai pihak yang selalu siap membantu dan mendoakan, maka segala hambatan dan tantangan dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis menghanturkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Orangtua terkasih yang selalu setia memberi dukungan baik secara Jasmani dan Rohani, nasihat serta seluruh keluarga yang selalu mendukung lewat doa.
2. Yang terhormat Bapak Dr. Burhanuddin Abdullah, Ir., MA., selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia
3. Yang terhormat Ibu DR. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc selaku pembimbing satu dan Bapak Abdul Hakim, M.Pd, M.Ag., selaku pembimbing dua yang telah setulus hati membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan mendukung setiap ide dan gagasanku dalam penulisan Skripsi ini.

4. Yang terhormat, Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir, M.si., selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Yang terhormat, Bapak Drs. Dadan Hamdani, M.M., selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis. Terima kasih untuk saran serta masukan sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Yang terhormat, Bapak DR. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc., selaku Direktur Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Konsentrasi Manajmen Sumber Daya Manusia yang telah membina dan memberikan ilmu selama perkuliahan.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen IKOPIN yang telah membina dan memberikan ilmu selama perkuliahan.
9. Terima kasih yang sebesar – besarnya penulis hanturkan kepada PT. BINA BUSANA INTERNUSA yang telah memberikan Beasiswa sehingga proses kegiatan perkuliahan dapat berjalan dengan baik dan lancar.
10. Pengurus dan karyawan serta anggota Koperasi Konsumen Mulia Majalaya, terima kasih telah memberi izin untuk melakukan penelitian dan banyak membantu penulis dalam pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian.

11. Terima kasih buat saudara tersayang, kakakku Kristina yang selalu mendukung apapun yang aku lakukan dan adik-adikku juga Abprida, David, Robin dan Riski.
12. Terima kasih untuk sahabatku Jezinho, pemimpin Rohaniku Kak Helena, murid rohaniku juga Mely dan Putri, seluruh anggota rumahku *Home 86* (Abprida, Ester, Kristina, Marbel, Mely, Ririn dan Yulika), *Unshakeable Church, Unshakeable People, Manggarai Movement*, rekan kerja KOMA Jatinangor, seluruh timku di Bimbel Generasi Cerdas Jatinangor dan geng Sarjana Covid. Begitu besar rasa syukurku kalian bisa hadir dalam hari-hariku.
13. Rekan, saudara, teman dan kerabat serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas segala dukungannya sehingga penulis dapat mengatasi berbagai tantangan serta hambatan selama proses penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa segala keterbatasan yang ada tentu banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam Skripsi ini. Namun dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan Skripsi ini.

Demikianlah Skripsi ini ditulis, besar harapan dari penulis bahwa keberadaan Skripsi ini dapat memberikat manfaat bagi semua pihak.

Jatinangor, Agustus 2020

Penulis



DAFTAR ISI

RINGKASAN	III
ABSTRACT	IV
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	13
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN	13
1.3.1 Maksud Penelitian	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	14
1.4 KEGUNAAN PENELITIAN	14
1.4.1 Kegunaan Secara Teoritis	14
1.4.2 Kegunaan Secara Praktis	15
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODOLOGI PENELITIAN	16
2.1 PENDEKATAN MASALAH	16
2.1.1 Pendekatan Koperasi.....	16
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	26
2.1.4 Pendekatan Kinerja Karyawan.....	35
2.1.5 Pendekatan Partisipasi Anggota Koperasi	43
2.1.6 Alur Kerangka Berpikir	48
2.2 METODOLOGI PENELITIAN	49
2.2.1 Metode yang Digunakan.....	49
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	50
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	52
2.2.4 Penelitian Terdahulu	53
2.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	54
2.2.6 Analisis Data	55

2.2.7 Jadwal Penelitian	60
2.2.8 Tempat Penelitian.....	60
BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN.....	61
3.1 KEADAAN UMUM ORGANISASI DAN MANAJEMEN KOPERASI.....	61
3.1.1 Sejarah berdirinya Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	61
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	64
3.1.3 Keanggotaan Koperasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	77
3.1.4 Kegiatan Usaha.....	79
3.1.5 Keadaan Keuangan Koperasi.....	85
3.2 IMPLEMENTASI JATIDIRI KOPERASI.....	91
3.2.1 Implementasi Definisi Koperasi.....	91
3.2.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	92
3.2.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....	96
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	99
4.1 KINERJA KARYAWAN.....	99
4.1.1 Kualitas Pekerjaan	100
4.1.2 Kuantitas Hasil yang Dicapai.....	110
4.1.3 Ketepatan Waktu Pelayanan.....	112
4.1.4 Efektivitas Pekerjaan.....	114
4.1.5 Perlu Pengawasan.....	116
4.2 PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN	120
4.3 HUBUNGAN ANTARA KINERJA KARYAWAN DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA .	126
4.4 UPAYA-UPAYA YANG HARUS DILAKUKAN KOPERASI KONSUMEN MULIA MAJALAYA AGAR PARTISIPASI ANGGOTA MENINGKAT	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	129
5.1 KESIMPULAN	129
5.2 SARAN.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN	135
LAMPIRAN 1: RUANG KERJA DAN KARYAWAN UNIT SIMPAN PINJAM.....	135
LAMPIRAN 2: KUISIONER KINERJA KARYAWAN DAN PARTISIPASI ANGGOTA.....	139



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Daftar Karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya per 31 Desember 2019.....	3
Tabel 2 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2015-2019	9
Tabel 3 Perkembangan Jumlah Transaksi, Penyaluran Pinjaman & Saldo Piutang Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2015-2019..	10
Tabel 4 Operasionalisasi Variabel.....	50
Tabel 5 Penelitian Terdahulu.....	53
Tabel 6 Analisis Jawaban Terhadap Kuisisioner	57
Tabel 7 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	58
Tabel 8 Susunan Karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Periode Tahun 2019	77
Tabel 9 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2015-2019.....	79
Tabel 10 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2015-2019	81
Tabel 11Perkembangan Jumlah Pinjaman & Piutang Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2015-2019	83
Tabel 12 Perkembangan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2015-2019	84
Tabel 13 Volume Usaha Unit Rekanan (dalam ribuan rupiah).....	85

Tabel 14 Perkembangan Permodalan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majal Tahun 2018-2019	86
Tabel 15 Likuiditas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya	87
Tabel 16 Solvabilitas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	88
Tabel 17 Rentabilitas Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.....	89
Tabel 18 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	92
Tabel 19 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....	96
Tabel 20Tanggapan Anggota Terkait Indikator Penampilan Dan Kerapihan Pakaian Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan pada Unit Simpan Pinjam	100
Tabel 21Tanggapan Anggota Terkait Kebersihan dan Kerapihan Tempat Transaksi Kantor pada Unit simpan Pinjam	101
Tabel 22 Tanggapan Anggota Terkait Ketepatan Karyawan dalam Kegiatan Transaksi pada Unit simpan Pinjam.....	102
Tabel 23 Tanggapan Anggota Terkait Kecepatan Pelayanan Karyawan dalam Kegiatan Transaksi pada Unit Simpan Pinjam.....	103
Tabel 24 Kesiediaan Karyawan Menangani Keluhan yang Dirasakan Oleh Anggota pada Unit Simpan Pinjam pada Unit Simpan Pinjam	104
Tabel 25 Kesiediaan Karyawan Memberikan Informasi yang Dibutuhkan pada Unit Simpan Pinjam	105
Tabel 26 Sikap Kesopanan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan pada Unit Simpan Pinjam.....	106
Tabel 27 Sifat Dapat Dipercaya Karyawan pada Unit Simpan Pinjam	106

Tabel 28 Perhatian Karyawan Terhadap Anggota pada Unit Simpan Pinjam	108
Tabel 29 Kepahaman Karyawan Akan Kebutuhan Pinjaman Kepada Anggota pada Unit Simpan Pinjam.....	109
Tabel 30 Kemampuan Karyawan Mencapai Target Yang Telah Ditetapkan Oleh Koperasi pada Unit Simpan Pinjam	110
Tabel 31 Kemampuan Karyawan Dalam Bekerja dengan Produktif pada Unit Simpan Pinjam.....	111
Tabel 32 Kemampuan Karyawan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Pada Waktu Yang Direncanakan pada Unit Simpan Pinjam	112
Tabel 33 Karyawan Tidak Menunda Pemenuhan Kebutuhan Anggota pada Unit Simpan Pinjam.....	113
Tabel 34 Kemampuan Karyawan Dalam Menggunakan Sumber Daya/Biaya yang Ada Secara Efektif dan Efisien pada Unit Simpan Pinjam	114
Tabel 35 Kemampuan Karyawan Menggunakan Peralatan/ Fasilitas yang Diberikan Oleh Koperasi untuk Menunjang Pekerjaan pada Unit Simpan Pinjam	115
Tabel 36 Kemampuan Karyawan Dalam Bekerja dengan Baik Tanpa Perlu atau Adanya Pengawasan pada Unit Simpan Pinjam	116
Tabel 37 Hubungan Rekan Kerja Karyawan Mampu Bekerjasama Antar Rekan Kerja pada Unit Simpan Pinjam	117
Tabel 38 Kemampuan Karyawan Menciptakan Suasana Nyaman dan Percaya Diri dalam Bekerja pada Unit Simpan Pinjam	118
Tabel 39 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	119

Tabel 40 Tingkat Ketepatan Anggota dalam Membayar Simpanan Sukarela Di Koperasi	121
Tabel 41 Tingkat Ketepatan Anggota dalam Membayar Simpanan Wajib Di Koperasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 42 Frekuensi Anggota dalam Meminjam ke Koperasi	122
Tabel 43 Frekuensi Besarnya Jumlah Pinjaman Anggota	123
Tabel 44 Tingkat Ketepatan Waktu Anggota Dalam Pengembalian Pinjaman	124
Tabel 45 Kesesuaian pengembalian jumlah pinjaman anggota Unit Simpan Pinjam sesuai dengan yang seharusnya	125

