

**ANALISIS PERAN MANAJER DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam “Kopdit Pelangi Kasih” Kota
Bandung)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

LILIS MURNILAWATI

C1140339

Dosen Pembimbing :

Dra. Ucu Nurwati, M.Si



KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERAN MANAJER DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN
(Studi Kasus Pada KSP Kopdit Pelangi Kasih)

NAMA : Lilis Murnilawati

NRP : C1140339

KONSENTRASI : Manajemen SDM

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



Dra. Ucu Nurwati, M.Si.

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



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

“Allah, tidak ada Tuhan selain Dia. Yang Maha Hidup, yang terus-menerus mengurus (makhluk-Nya), tidak mengantuk dan tidak tidur. Milik-Nya apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi. Tidak ada yang dapat memberi syafaat di sisi-Nya tanpa izin-Nya. Dia mengetahui apa yang di hadapan mereka dan apa yang di belakang mereka dan mereka tidak mengetahui sesuatu apa pun tentang ilmu-Nya melainkan apa yang Dia kehendaki. Kursi-Nya meliputi langit dan bumi. Dan Dia tidak merasa berat memelihara keduanya, dan Dia Mahatinggi, Mahabesar.”

(Q.S. Al-Baqarah : 255)

“Barangsiapa yang menginginkan kehidupan dunia, maka ia harus memiliki ilmu, dan barangsiapa yang menginginkan kehidupan akhirat maka itupun harus dengan ilmu, dan barangsiapa yang menginginkan keduanya maka itu pun harus dengan ilmu.”

(HR. Thabrani)

*Skripsi Ini kupersembahkan sebagai
tanda terima kasih dan rasa cintaku kepada
Ibu & Ayah, serta Kakak-kakak yang telah memberikan
do'a, kasih sayang & kebahagiaan.*

RIWAYAT HIDUP

Lilis Murnilawati, lahir di Bandung pada tanggal 13 April 1994. Merupakan anak ke sebelas dari sebelas bersaudara di keluarga Murbadi dan Tintin Kartini. Pada tahun 2014 mencatatkan diri sebagai mahasiswa yang mendapat beasiswa penuh dari KEMENKOP Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Jurusan Manajemen, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jatinangor. Berikut riwayat singkat :

Pendidikan

- 1999-2005: SDN Rancaekek II, Kabupaten Bandung
- 2005-2008: SMPN 1 Rancaekek, Kabupaten Bandung
- 2008-2011: SMAN 1 Cileunyi, Kabupaten Bandung
- 2014-2018: IKOPIN Jatinangor, Kabupaten Sumedang

Pengalaman Organisasi

- Anggota PMR SMPN 1 Rancaekek 2005-2008
- Anggota Paskibra SMAN 1 Cileunyi 2008-2009
- Anggota Remaja Islam Masjid Al- Fath SMAN 1 Cileunyi 2009-2010
- Anggota departemen Keputrian 2014-2016 DKM Daarul Ikhwan IKOPIN
- Sekretaris DKM 2016-2017 dan pengawas sekretaris di Majelis Musyawarah DKM Daarul Ikhwan IKOPIN periode 2017-2018.

ABSTRACT

Lilis Murnilawati, C1140339, *The Analysis of The Role of The Manager in Efforts to Increase Employee Performance: The Case Study at Koperasi Simpan Pinjam Kopdit Pelangi Kasih in Bandung City under the guidance of Mrs. Ucu Nurwati.*

Koperasi Simpan Pinjam is a business entity that is engaged in finance, which has the main activity of collecting and distributing funds to members who need funds. To be able to manage the business, good employee performance is needed. But in fact, the performance of employees in cooperatives still needs to be improved. This can be seen from several number of members who apply for loans decreasing. This condition in the long period will harm the cooperative.

The purpose of this study is to find out how the role of managers in the KSP Kopdit Pelangi Kasih, to know how the employee's performance in KSP Kopdit Pelangi Kasih, to know what efforts that the manager has to do in relation to his role in improving employee performance at KSP Kopdit Pelangi Kasih.

To answer the purpose of the study, case study methods are used, namely direct observation, understanding and analysis. The form of this research is the analytical research. This research study: the role of managers and employee performance. Presented in the table form with a sample size of 33 employees.

Based on the results of the study, it can be concluded that the overall role of managers in KSP Kopdit Pelangi Kasih is Good Enough. This can be seen where the employee's response that is not optimal. It is on indicators of building and maintaining communication between employees, developing a plan of activities to increase employee knowledge and skills, to guide and to direct employee tasks.

The manager's efforts must be related to his role in improving employee performance in the KSP Kopdit Pelangi Kasih, where managers must establish good communication relationships with all employees, provide assistance, direction, and employee performance evaluation. In addition the manager must

give verbal, written and suspension warnings, as well as supervising and disciplining working hours for employees to be more productive at work.

Suggestions that can provide input, that are managers must provide intensive assistance to employees, managers must set clear standards of work, and managers must meet physiological needs, the need for security, the need for ownership and compassion, the need for rewards and needs self-actualization. In addition the manager must give prizes and penalties. Thus, it will motivate employees to show better performance.



IKOPIN

RINGKASAN

LILIS MURNILAWATI. Analisis Peran Manajer Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi kasus pada KSP Kopdit Pelangi Kasih). (Di bawah bimbingan UCU NURWATI).

Koperasi Simpan Pinjam merupakan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan, yang mempunyai kegiatan pokok menghimpun dan menyalurkan dana kepada anggota yang membutuhkan dana. Untuk dapat mengelola usaha tersebut, dibutuhkan kinerja karyawan yang baik. Namun pada kenyataannya, kinerja karyawan di koperasi masih perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah anggota yang mengajukan pinjaman mengalami penurunan. Kondisi ini dalam jangka panjang akan merugikan koperasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran manajer di KSP Kopdit Pelangi Kasih, mengetahui bagaimana kinerja karyawan di KSP Kopdit Pelangi Kasih, mengetahui upaya apa yang harus dilakukan manajer kaitannya dengan perannya untuk meningkatkan kinerja karyawan di KSP Kopdit Pelangi Kasih.

Untuk menjawab tujuan penelitian tersebut digunakan metode studi kasus, yaitu pengamatan langsung, memahami dan dianalisis. Bentuk penelitian ini adalah penelitian analisis yang diteliti yaitu: peran manajer dan kinerja karyawan. Disajikan dalam bentuk tabel dengan ukuran sampel sebesar 33 orang karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan peran manajer di KSP Kopdit Pelangi Kasih adalah Cukup Baik. Hal ini dapat dilihat dimana tanggapan karyawan yang belum optimal adalah pada indikator membangun dan menjaga komunikasi antar karyawan, mengembangkan rencana kegiatan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan, membimbing dan mengarahkan tugas-tugas karyawan.

Upaya yang harus dilakukan manajer kaitannya dengan perannya untuk meningkatkan kinerja karyawan di KSP Kopdit Pelangi Kasih yaitu manajer harus menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan semua karyawan, melakukan pendampingan, pengarahan, serta evaluasi kinerja karyawan. Selain itu manajer

harus memberikan teguran secara lisan, tulisan dan skorsing. Serta mengawasi dan mendisiplinkan kembali jam kerja untuk karyawan agar lebih produktif dalam bekerja.

Saran yang sekiranya dapat memberikan masukan yaitu manajer harus melakukan pendampingan secara intensif kepada karyawan, manajer harus menetapkan standar hasil kerja yang jelas, dan manajer harus memenuhi kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan rasa memiliki dan kasih sayang, kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Selain itu manajer harus memberikan hadiah dan hukuman. Dengan demikian maka akan memotivasi karyawan untuk menunjukkan kinerja yang lebih baik.



IKOPIN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas berkah dan rahmat-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad Shalallaahu 'alaihi wa sallam junjungan alam, kepada keluarganya, para sahabatnya, tabi'in dan tabi'atnya, serta kita semua yang mudah-mudahan sampai akhir zaman nanti tetap selalu beristiqomah dijalannya, mengikuti sunnahnya dan bisa mendapat syafaat beliau yang mulia. Atas izin dari yang Maha Kuasa penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil, karena penulis yakin tanpa bantuannya skripsi ini tidak akan terwujud. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Orang tua tercinta Bpk. Murbadi dan Ibu Tintin Kartini yang telah membesarkan, mendidik, mencintai, dan mendo'akanku sehingga aku tak pernah sedikitpun merasakan kekurangan.
2. Keluarga besar sebelas bersaudara saya (Euis Nani Suarni, Wiwi Sulastri, Asep Iskandar, Rahmat Mulyadi, Muhammad Fatah, Wulantari, Yanti Irawati, Deni Sobandi, Dewi Rembulan, dan Bambang Somantri) kalian anugerah terindah dalam hidupku.
3. Dra. Ucu Nurwati, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, serta tenaganya dalam memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Mudah-mudahan Allah SWT yang akan membalas semua kebaikan Ibu dengan pahala yang berlipat dan semoga selalu berada dalam lindungan Allah SWT.

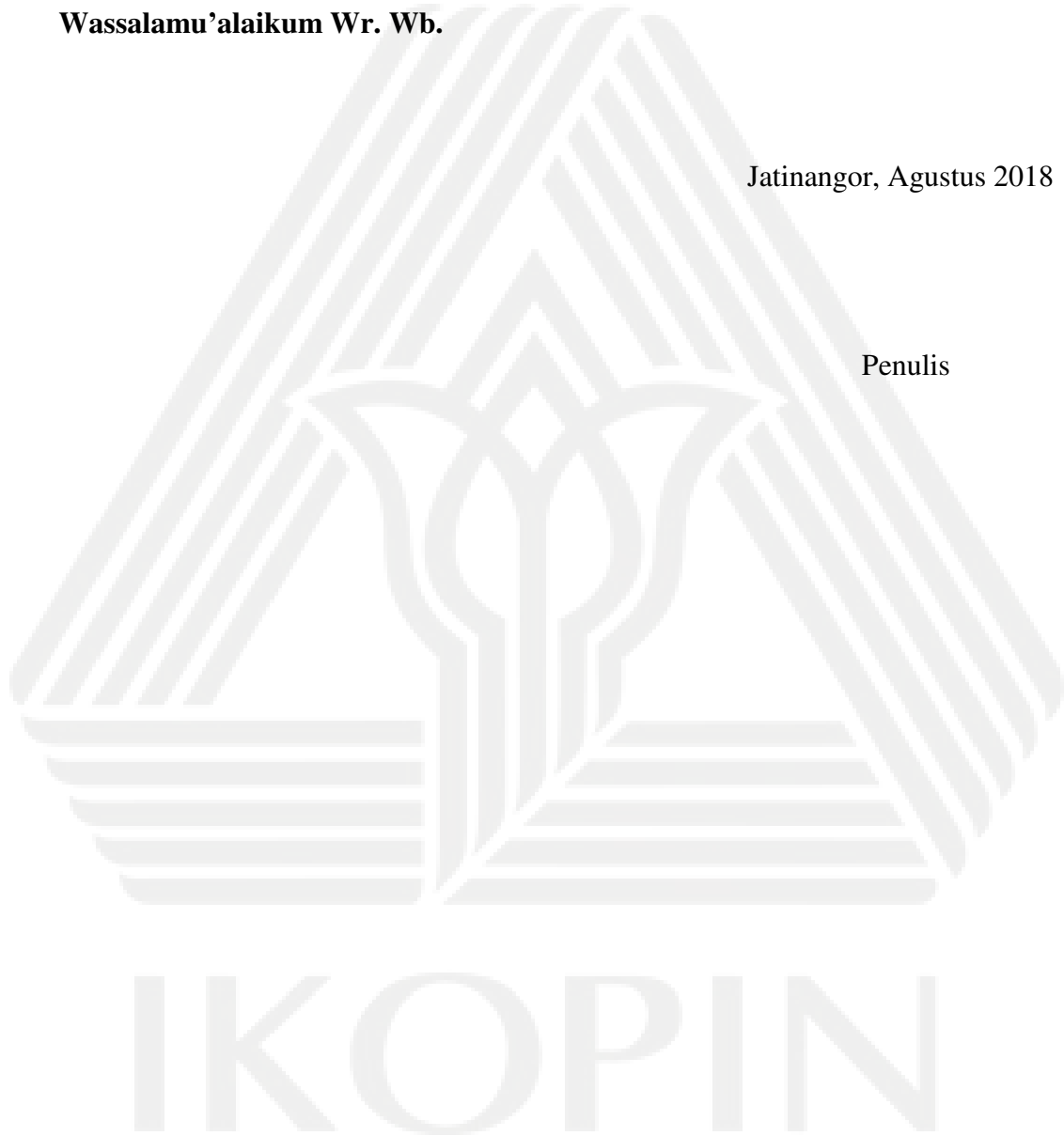
4. Dra. Yeni Wipartini, M.Ti. dan H. Iwan Mulyana, SE., M.Si. Selaku penelaah koperasi yang telah memberikan bimbingan, masukan serta perbaikan terhadap skripsi ini. Mudah-mudahan Allah SWT selalu memberikan kesehatan kepada Ibu dan keluarga serta selalu dimudahkan setiap urusannya.
5. Dr. Hj. Inne Risnaningsih, S.E., M.Si. dan DR. Maman Suratman, SE., M.Si. Selaku penelaah konsentrasi yang juga memberikan bimbingan, pikiran dan arahan sehingga dapat memperbaiki kekurangan skripsi ini. Mudah-mudahan juga Allah SWT selalu memberikan kesehatan untuk Ibu serta diberikan umur yang berkah.
6. Kementrian Koperasi dan KUKM yang telah memberikan beasiswa full.
7. Dr. (HC) Burhanuddin Abdullah, MA. Selaku Rektor IKOPIN.
8. Guru-guru serta dosen yang banyak mengajarkan arti membaca kehidupan. Tidak ada orang-orang yang berhasil dan sukses tanpa kalian, “Engkau patriot pahlawan bangsa..tanpa tanda jasa”
9. Pengurus, karyawan dan anggota KSP Kopdit Pelangi Kasih yang telah banyak membantu memberikan data dan informasi terkait penelitian. Semoga bisa menjadi KSP yang terbaik dan lebih maju.
10. Kawan mahasiswa IKOPIN, mulai dari kawan PPA 2014, kawan kelas F, dan Manajemen Sumber Daya Manusia 2014. Disini, tempat kita menempa jiwa. Jadi insan berguna, siap berkarya!
11. Sahabat-sahabat terbaik Super DKM Daarul Ikhwan IKOPIN. Tetap semangat menebar manfaat. Mumtaz!
12. Seluruh civitas akademika IKOPIN, bapak dan ibu karyawan IKOPIN, akademik, sekretariat, perpustakaan dan UPT, satpam dan cleaning service, terima kasih sudah banyak membantu. Semoga diiringi kebaikan selalu.

Akhir kata, dengan telah selesainya skripsi ini, meskipun masih jauh dari kesempurnaan namun kiranya dapat bermanfaat bagi KSP Kopdit Pelangi Kasih yang telah memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	10
2.1. Pendekatan Masalah	10
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	10
2.1.2. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.2.1. Peran Manajer.....	21
2.1.2.2. Kinerja Karyawan.....	25
2.2. Metode Penelitian	28
2.2.1. Metode yang Digunakan.....	28
2.2.2. Data Yang Diperlukan	28
2.2.3. Penetapan Sumber Data.....	31

2.2.4. Cara Pengumpulan Data	32
2.2.5. Analisis Data	32
2.2.6. Tempat Penelitian	40
2.2.7. Jadwal Penelitian	40
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	41
3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen	41
3.1.1. Sejarah Berdirinya KSP Kopdit Pelangi Kasih	41
3.1.2. Struktur Organisasi KSP Kopdit Pelangi Kasih	45
3.1.3. Kegiatan Usaha KSP Kopdit Pelangi Kasih	60
3.1.4. Keadaan Permodalan dan Keuangan KSP Kopdit Pelangi Kasih	63
3.1.4.1. Keadaan Permodalan.....	63
3.1.4.2. Keadaan Keuangan.....	64
3.2. Keadaan Umum Wilayah Kerja	70
3.2.1. Keadaan Fisik dan Geografis.....	70
3.2.2. Kondisi Kependudukan	72
3.2.3. Keadaan Ekonomi.....	72
3.3. Implementasi Jati Diri Koperasi	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1. Tanggapan Karyawan Terhadap Peran Manajer di KSP Kopdit Pelangi Kasih	77
4.1.1. Peran hubungan antar pribadi	78
4.1.2. Peran yang bersifat informasional	82

4.1.3. Peran pengambil keputusan	83
4.2. Kinerja Karyawan di KSP Kopdit Pelangi Kasih	88
4.2.1. Kualitas Kerja	88
4.2.2. Kuantitas Kerja	93
4.2.3. Dapat Tidaknya Diandalkan	94
4.2.4. Sikap	98
4.2. Upaya Yang Harus Dilakukan Manajer Kaitannya Dengan Perannya Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di KSP Kopdit Pelangi Kasih	101
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	103
5.1 Simpulan	103
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pengajuan Pinjaman Anggota Tahun 2013-2017.....	5
Tabel 2.1. Operasionalisasi Variabel	30
Tabel 2.2. Tabel Skoring.....	33
Tabel 2.3. Pengukuran Untuk Setiap Indikator.....	34
Tabel 2.4. Rekapitulasi Peran Manajer	35
Tabel 2.5. Pengukuran Untuk Setiap Indikator.....	37
Tabel 2.6. Rekapitulasi Kinerja Karyawan	39
Tabel 3.1. Perkembangan Keanggotaan KSP Kopdit Pelangi Kasih.....	60
Tabel 3.2. Perkembangan Pendapatan	63
Tabel 3.3. Perkembangan Modal Sendiri KSP Kopdit Pelangi Kasih.....	64
Tabel 3.4. Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	65
Tabel 3.5. Perkembangan Likuiditas KSP Kopdit Pelangi Kasih Periode 2013 - 2017.....	65
Tabel 3.6. Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas	66
Tabel 3.7. Perkembangan Solvabilitas KSP Kopdit Pelangi Kasih Periode 2013-2017.....	67
Tabel 3.8. Perkembangan Rasio Aktivitas KSP Kopdit Pelangi Kasih Periode 2013 - 2017	68
Tabel 3.9. Perkembangan Rentabilitas KSP Kopdit Pelangi Kasih Periode 2013-2017.....	69
Tabel 3.10. Kawasan Perencanaan Lingkup Kerja Kecamatan Cicendo.....	71

Tabel 3.11. Implementasi nilai-nilai Koperasi oleh KSP Kopdit Pelangi	
Kasih	74
Tabel 3.12. Tabel Implementasi Prinsip KSP Kopdit Pelangi Kasih.....	75
Tabel 4.1. Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Manajer Selalu	
Memberikan Contoh Sebagai Pemimpin Yang Baik Bagi	
Karyawan	79
Tabel 4.2. Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Manajer Kadang-kadang	
Membimbing Dan Mengarahkan Tugas-tugas Karyawan	80
Tabel 4.3. Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Manajer Kurang	
Membangun Dan Menjaga Komunikasi Antar Karyawan.....	81
Tabel 4.4. Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Manajer Selalu	
Menyampaikan Informasi Hasil Kerja Karyawan.	82
Tabel 4.5. Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Manajer Kadang-kadang	
Mengembangkan Rencana Kegiatan Untuk Menambah Pengetahuan	
Dan Keterampilan Karyawan	84
Tabel 4.6. Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Manajer Selalu	
Mencari Penyebab Permasalahan, Menjadi Penengah Serta	
Mencari Solusi	85
Tabel 4.7. Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Manajer Selalu	
Membagi Beban Kerja Secara Adil Kepada Bawahannya.....	86
Tabel 4.8. Rekapitulasi Peran Manajer	87
Tabel 4.9. Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Saya Selalu	

	Mengutamakan Ketepatan Dalam Bekerja Sehingga Hasil Dari Pekerjaan Saya Berkualitas	89
Tabel 4.10.	Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Saya Selalu Teliti Dalam Bekerja.....	90
Tabel 4.11.	Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Saya Selalu Menggunakan Keterampilan Dalam Bekerja.....	91
Tabel 4.12.	Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Saya Selalu Menjaga Kebersihan Dalam Bekerja	92
Tabel 4.13.	Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Kadang-kadang Saya Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Tambahan/Lembur Diluar Jam Kerja	94
Tabel 4.14.	Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Kadang-kadang Saya Mengikuti Instruksi Yang Diberikan Manajer	95
Tabel 4.15.	Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Terkadang Saya Kurang Berinisiatif Dalam Bekerja.....	96
Tabel 4.16.	Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Saya Selalu Bekerja Lebih Dari Jam Yang Ditentukan	97
Tabel 4.17.	Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Terkadang Saya Kurang Bersikap Ramah Terhadap Anggota	98
Tabel 4.18.	Penilaian Karyawan Terhadap Pernyataan Saya Dapat Bekerjasama Dengan Baik Kepada Rekan Kerja.....	99
Tabel 4.19.	Rekapitulasi Kinerja Karyawan	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Bentuk Partisipasi.....	15
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Koperasi	46

