

**PENETAPAN KEY PERFORMANCE INDICATOR SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Cilengkrang, Bandung)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Rizky Cholik Prakasa

C1160491

Dosen Pembimbing:

Dr.Hj.Yuanita Indriani.Ir.M.Si



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : PENETAPAN KEY PERFORMANCE INDICATOR
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN KOPERASI
(Studi Kasus Pada KSU Cilengkrang, Bandung)

Nama Mahasiswa : Rizky Cholik Prakasa

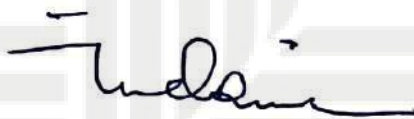
Nomor Pokok : C1160491

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir, M.Si

Direktur Program Studi S1 Manajemen,



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

RIWAYAT HIDUP

Rizky Cholik Prakasa, dilahirkan pada tanggal 20 Juni 1996 di Kota Sukabumi, sebagai anak kelima dari enam bersaudara pasangan Bapak Darma Stia dan Ibu Emi (alm). Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu sebagai berikut :

1. SD Negeri Ottista Kota Sukabumi (Tahun 2003-2009)
2. SMP Negeri 14 Kota Sukabumi (Tahun 2009-2012)
3. SMK Teknologi Plus Padjadjaran Kota Sukabumi (Tahun 2012-2015)

Pada tahun 2016, penulis tercatat sebagai mahasiswa di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN), Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM). Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu sebagai berikut :

- Anggota Himpunan Mahasiswa Manajemen 2016-2018
- Anggota Himpunan Mahasiswa Islam 2016-sekarang
- Anggota Perkumpulan Gerakan Kebangsaan 2019-sekarang

IKOPIN

ABSTRACT

Rizky Cholik Prakasa, 2020. Determination of Main Performance Indicators as Efforts to Improve Cooperative Employee Performance (Case Study at the Multi-Purpose Cooperative (KSU) Cilengkrang). Under the guidance of Dr.Hj. Yuanita Indriani,Ir.M.Si.

KSU Cilengkrang is a cooperative engaged in savings and loan and waserda businesses. The absence of KPI determination resulted in less than optimal employee performance.

The method used in this research is a qualitative descriptive study that aims to establish KPIs so that the performance of cooperative employees can be further improved.

The performance of KSU Cilengkrang employees is moderate or good enough, this is because there is no KPI determination. This condition must be realized by the cooperative management in an effort to optimize the potential possessed by employees for cooperative business development. That way the main objective of the cooperative can easily be achieved.

Keywords: Determination of Key Performance Indicators, Employee Performance, Cooperatives.

RINGKASAN

Rizky Cholik Prakasa, 2020. Penetapan Key Performance Indicators Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Koperasi (Studi kasus pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Cilengkrang). Di bawah bimbingan Dr.Hj.Yuanita Indriani,Ir.M.Si.

KSU Cilengkrang merupakan koperasi yang bergerak dibidang usaha simpan pinjam dan waserda. Tidak adanya penetapan KPI mengakibatkan kinerja karyawan menjadi kurang maksimal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk membuat penetapan KPI agar kinerja karyawan koperasi bisa lebih ditingkatkan lagi.

Kinerja karyawan KSU Cilengkrang dinilai sedang atau cukup baik, hal ini dikarenakan tidak adanya penetapan KPI. Kondisi ini harus disadari oleh pengurus koperasi dalam upaya mengoptimalkan potensi yang dimiliki oleh karyawan bagi pengembangan usaha koperasi. Dengan begitu tujuan utama koperasi dengan mudah dapat tercapai.

Kata Kunci: Penetapan Key Performance Indicators, Kinerja Karyawan, Koperasi

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, serta tidak lupa sholawat beriringan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENETAPAN KEY PERFORMANCE INDICATORS SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN KOPERASI (Studi kasus pada Koperasi Serba Usaha Cilengkrang, Bandung)”** dengan baik dan tepat waktu.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami berbagai halangan, hambatan, rintangan yang menghadang. Akan tetapi, selalu ada pihak-pihak yang senantiasa selalu menguatkan bahkan membantu dengan sukarela penulis dalam mengatasi hal tersebut. Maka dari itu, penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Dengan segala kerendahan hati yang mendalam dan rasa hormat yang tinggi, maka pada kesempatan kali ini perkenankanlah penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu, diantaranya :

1. Kedua orang tua beserta adik dan kaka yang sangat penulis cintai dan sayangi yang selalu memberikan dukungan moril maupun materil mulai dari kasih sayang, pengorbanan, motivasi, doa, dan bentuk lainnya yang tiada henti

dengan penuh kesabaran luar biasa. Semoga hasil penulisan skripsi ini bisa menjadi persembahan terbaik yang membanggakan untuk keluarga tercinta khususnya untuk Ibu penulis.

2. Dr.Hj. Yuanita Indriani, Ir.M.Si, selaku Dosen pembimbing atas bimbingan, arahan, luangan waktu, dan kesabaran yang diberikan kepada penulis yang sangat membantu selama penyusunan skripsi ini.
3. H.Dindin Burhanudin, SE.MSC, Selaku Dosen penguji konsentrasi yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini.
4. Dr. Eka Setiajatnika. SE.MSi, Selaku dosen penguji koperasi yang juga telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini.
5. Drs. H. Gijanto Purbo Suseno SE.,MSc selaku Direktur Prodi S1 Manajemen.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen S1 yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan untuk penulis khususnya dalam penerapan pembuatan skripsi ini.
7. Seluruh staf dan karyawan IKOPIN yang telah memberikan pelayanan selama masa perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi.
8. Pihak KSU Cilengkrang yang telah membantu penulis dalam segala hal yang berkaitan dengan penelitian penulis.

9. Sahabat-sahabat seperjuangan yang selalu memberikan semangat, waktu dan kesediaanya dalam membantu penulis, dan serta memberikan bantuan berupa teknologi untuk penulis dalam menyusun skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman tercinta khususnya jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah bersama selama masa perkuliahan.
11. Kakak-kakak alumni IKOPIN yang telah membagi ilmu dan pengalamannya dalam pembuatan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungannya hingga dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
13. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat dinantikan untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis memohon maaf sebesar-besarnya atas segala kekurangannya dan besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Oktober 2020

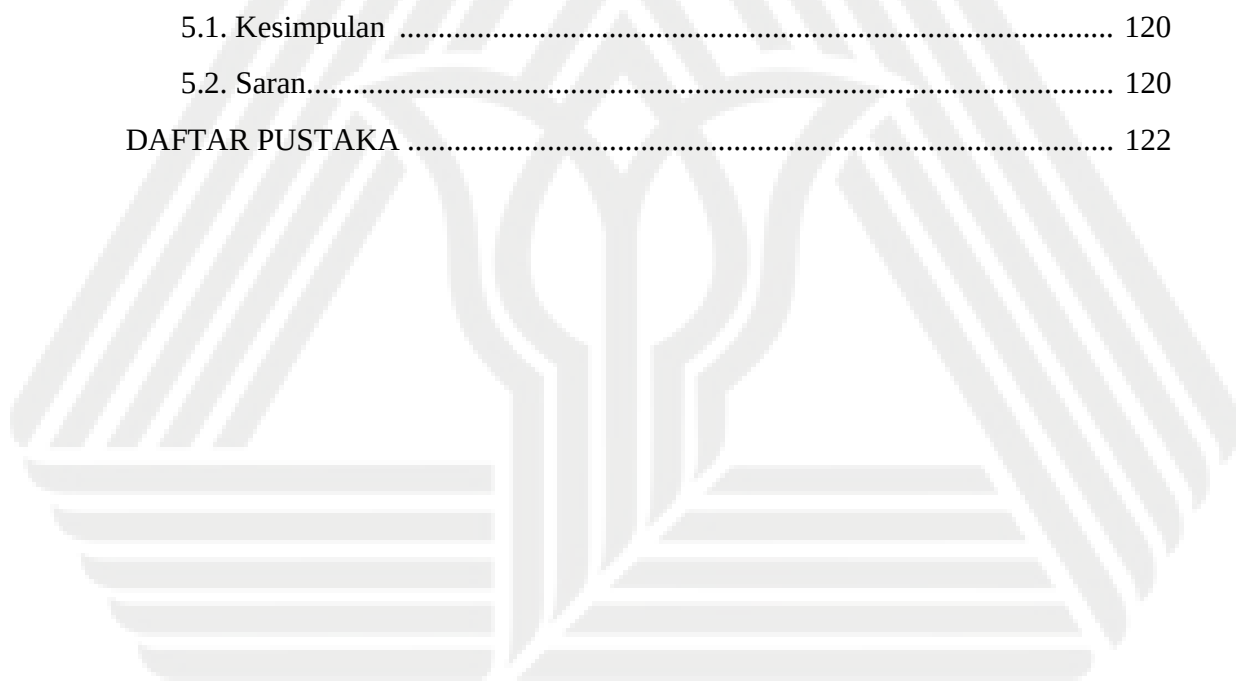
Rizky Cholik Prakasa

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Maksud & Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Maksud Penelitian	7
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Teoritis atau Keilmuan	8
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	9
2.1. Pendekatan Manajemen	9
2.1.1. Manajemen Koperasi.....	12
2.1.2. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.3. Pengertian KPI (Key Performance Indicator)	21
2.1.4. Penetapan KPI	23
2.1.5. Pendekatan Manajemen By Objective.....	25
2.1.6. Pendekatan Kinerja Karyawan	29
2.1.7. Alur Kerangka Berfikir.....	39

2.1.8. Penelitian Terdahulu.....	40
2.1.9. Novelty/Kebaruan Penelitian.....	42
2.2. Metode Penelitian	42
2.2.1. Metode Penelitian yang Digunakan	42
2.2.2. Data yang Diperlukan.....	43
2.2.3. Sumber Data	43
2.2.4. Cara Pengumpulan Data	44
2.2.5. Teknik Analisis Data	47
2.2.6. Jadwal Penelitian	49
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	50
3.1. Keadaan Umum Tempat Penelitian	50
3.1.1. Sejarah Berdirinya KSU”Cilengkrang”	50
3.1.2. Struktur Organisasi KSU”Cilengkrang”	52
3.2. Kegiatan Usaha KSU”Cilengkrang”	64
3.3. Keadaan Keuangan KSU”Cilengkrang”	66
3.3.1. Rasio Likuiditas.....	66
3.3.2. Rasio Solvabilitas	68
3.3.3. Rasio Rentabilitas	69
3.4. Organisasi yang Terkait Dengan KSU”Cilengkrang”	71
3.5. Keadaan Umum Wilayah Kerja	71
3.6. Implementasi Jati Diri Koperasi Pada KSU”Cilengkrang”	72
3.6.1. Implementasi Definisi Koperasi	72
3.6.2. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	74
3.6.3. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1. Profil Informan.....	79
4.2. Hasil Penelitian	80

4.2.1. Kinerja Karyawan Pada Unit Usaha Koperasi	81
4.3. Capaian Target Kerja Unit Usaha Koperasi.....	86
4.4. Pengukuran Kinerja Karyawan Pada Unit Usaha Koperasi.....	90
4.4.1. Perspektif Visi dan Strategi.....	92
4.5. Model Pengukuran Kinerja	97
4.5.1. Model Strategi Pengukuran Kinerja di KSU”Cilengkrang”	107
4.5.2. Spesifikasi Objective & KPI.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	120
5.1. Kesimpulan	120
5.2. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	122



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Gambaran Kinerja Usaha KSU”Cilengkrang”	3
Tabel 1.2. Capaian Target Rencana Pendapatan Dengan Realisasinya	4
Tabel 1.3. Kinerja KSU”Cilengkrang”Berdasarkan Hasil Usaha,Biaya dan SHU Tahun 2015-2019.....	4
Tabel 2.1. Matriks/Penelitian Terdahulu.....	41
Tabel 2.2. Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 3.1. Perkembangan Jumlah Anggota KSU”Cilengkrang”	64
Tabel 3.2. Standar Rasio Pengukuran Likuiditas	67
Tabel 3.3. Perkembangan Likuiditas KSU”Cilengkrang”	67
Tabel 3.4. Standar Pengukuran Solvabilitas	68
Tabel 3.5. Perkembangan Solvabilitas KSU”Cilengkrang”	69
Tabel 3.6. Standar Pengukuran Rasio Rentabilitas	70
Tabel 3.7. Perkembangan Rentabilitas Modal Sendiri KSU”Cilengkrang”	70
Tabel 3.8. Implementasi Jati Diri Koperasi	73
Tabel 3.9. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KSU”Cilengkrang”	74
Tabel 3.10. Implementasi Pinsip-Prinsip Koperasi Pada KSU”Cilengkrang”.....	77
Tabel 4.1. Profil Informan Pengurus Dan Karyawan.....	79
Tabel 4.2. Profil Informan Anggota.....	80
Tabel 4.3. Data Wawancara Kinerja Karyawan Pada Unit Usaha Koperasi	85
Tabel 4.4. Tugas dan IK Pengurus(Ketua)	102
Tabel 4.5. Tugas dan IK Pengurus(Ketua)	102
Tabel 4.6. Tugas dan IK Pengurus(Ketua)	102
Tabel 4.7. Tugas dan IK Pengurus(Sekretaris)	103
Tabel 4.8. Tugas dan IK Pengurus(Sekretaris)	103
Tabel 4.9. Tugas dan IK Pengurus(Bendahara)	103

Tabel 4.10. Tugas dan IK Pengurus(Bendahara)	103
Tabel 4.11. Tugas dan IK Karyawan(Pengelola USP)	104
Tabel 4.12. Tugas dan IK Karyawan (Pengelola USP)	104
Tabel 4.13. Tugas dan IK Karyawan(Pengelola USP)	104
Tabel 4.14. Tugas dan IK Karyawan(Pengelola Waserda)	105
Tabel 4.15. Tugas dan IK Karyawan(Pengelola Waserda)	105
Tabel 4.16. Tugas dan IK Karyawan(Pengelola Waserda)	105
Tabel 4.17. Tugas dan IK Karyawan(Juru Buku/Kasir)	105
Tabel 4.18. Tugas dan IK Karyawan(Juru Buku/Kasir)	106
Tabel 4.19. Tugas dan IK Karyawan(Juru Buku/Kasir)	106
Tabel 4.20. Net Profit Margin.....	111
Tabel 4.21. Indeks Kepuasan Anggota	112
Tabel 4.22. Rasio Biaya Operasional.....	112
Tabel 4.23. Persentase Ketepatan Pembayaran Pajak.....	112
Tabel 4.24. Indeks Kepuasan Karyawan.....	113
Tabel 4.25. Jumlah Pelatihan Karyawan.....	113
Tabel 4.26. Persentase Ketidakhadiran	114
Tabel 4.27. Pelanggaran Karyawan	114
Tabel 4.28. Persentase Karyawan Penerima Bonus	115
Tabel 4.29. Ketepatan Waktu Pelaporan.....	115
Tabel 4.30. Rata-Rata Waktu Feedback.....	116
Tabel 4.31. Tingkatkan Interaksi Dengan Anggota	116
Tabel 4.32. Kecepatan Waktu Respon Pelayanan.....	117
Tabel 4.33. Ketepatan Waktu Penyelesaian Job Desc	117
Tabel 4.34. Jumlah Anggota Loyal.....	118
Tabel 4.35. Tingkat Produktivitas Karyawan	118
Tabel 4.36. Jumlah Keluhan Anggota.....	118

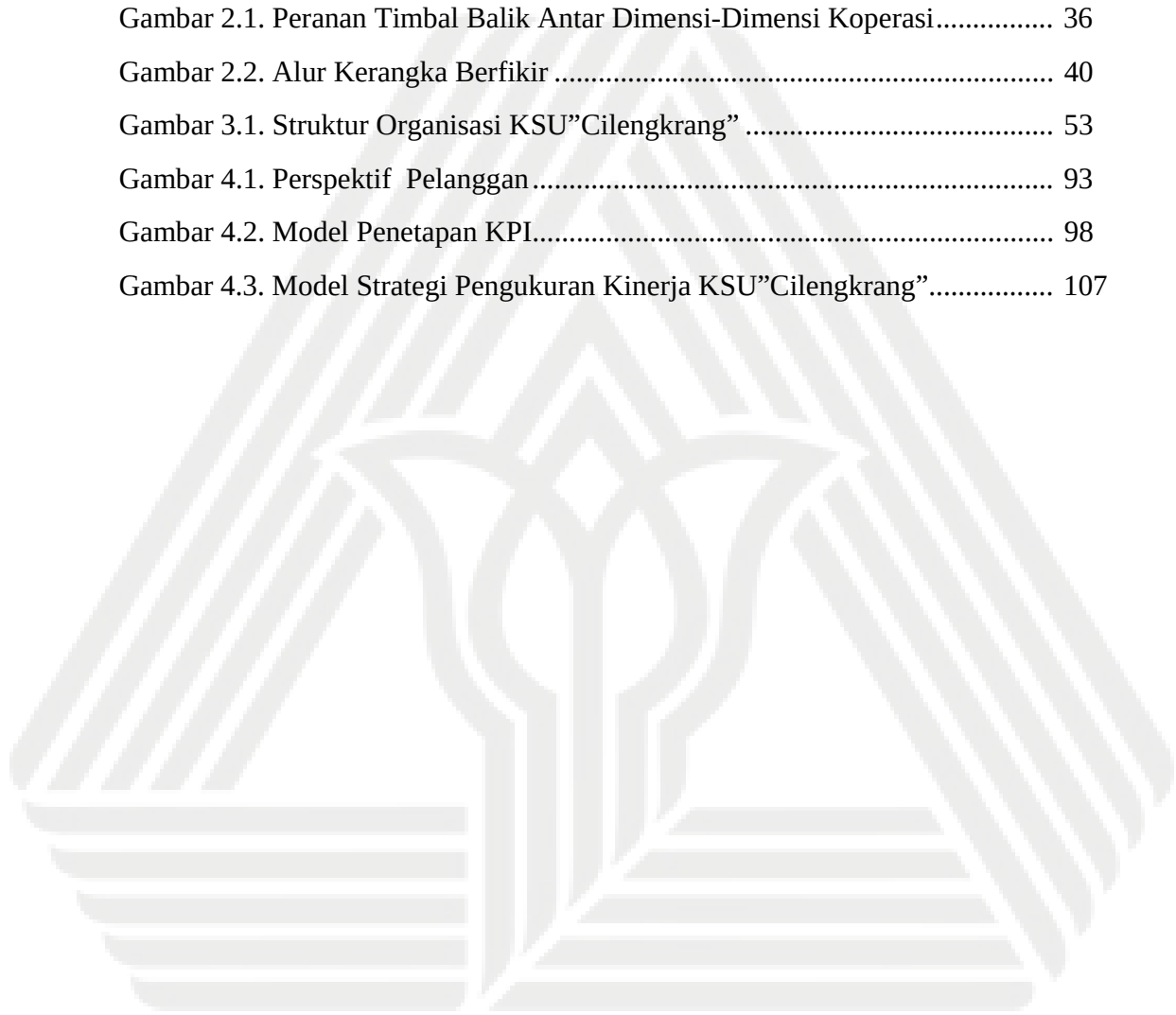
Tabel 4.37. Rasio Jumlah Anggota Baru 119



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi.....	36
Gambar 2.2. Alur Kerangka Berfikir	40
Gambar 3.1. Struktur Organisasi KSU”Cilengkrang”	53
Gambar 4.1. Perspektif Pelanggan.....	93
Gambar 4.2. Model Penetapan KPI.....	98
Gambar 4.3. Model Strategi Pengukuran Kinerja KSU”Cilengkrang”.....	107



IKOPIN