

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

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong Garut)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Intan Yunita

C.1150301

Dosen Pembimbing :

Dr. Maman Suratman, Drs., MS



KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya
Meningkatkan Kepuasan Anggota

Nama Mahasiswa : Intan Yunita

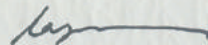
Nomor Pokok : C1150301

Program Studi : S1-Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



DR. Maman Suratman, Drs., MS

Direktur Program Studi,



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

RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : **INTAN YUNITA**

Tempat, Tanggal Lahir : Tasikmalaya, 17 Juni 1997

Alamat : Dsn. Cimasuk 1 RT/RW 01/07 Desa Pamulihan
Kecamatan Pamulihan Kabupaten Sumedang
Provinsi Jawa Barat

RIWAYAT PENDIDIKAN

- 2003 – 2009 : SD Negeri Margarahayu
- 2009 – 2012 : SMP Negeri 1 Sodonghilir
- 2012 – 2015 : SMA Pasundan Tanjungsari
- 2015 – 2019 : Institut Manajemen Koperasi Indonesia

PENGALAMAN ORGANISASI

- 2017 -2019 ` : Resimen Mahasiswa (Menwa) IKOPIN
- 2017-2018 : Korps Protokoler Mahasiswa
- 2017 : Humas IKOPIN

ABSTRACT

Intan Yunita (2019), *Analysis of Employee Performance in an Effort to Increase Member Satisfaction (Case Study at Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong Kab. Garut)*. Under the guidance of **DR. Maman Suratman, DRS., M.S.**

KUD Mandiri Bayongbong is a multi-purpose cooperative that aims to meet the needs of its members in order to improve their welfare. In running the business, the cooperative has several units which are the milk, the electricity account service, the savings and loans, the Indonesian credit program (KCK), the multi-storey stalls, the livestock feed, and the SP-PUK.

The methodology that was used in this research was a method of a case study carrying out a study by searching or formulate problems based on valid data recorded and direct observations towards an object in question, An object this research in the village cooperative mandiri bayongbong so that member who was a respondents in research is a membership of the KUD Mandiri Bayongbong.

Based on the results of research and discussion to 22 membership KUD Mandiri Bayongbong about Analysis of Employee Perfor, amce in an Effort ti Increase Member Satisfaction, employee performance is quite good in carrying out their duties, but members feel less satisfied with the performance of the employees. Therefore to meet members satisfaction efforts are made improve employee performance with employees arriving on time in service members ang controlling animals health.

RINGKASAN

Intan Yunita (2019), Analisis Kinerja Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada Unit Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong Kabupaten Garut) dibawah bimbingan Bapak **DR. Maman Suratman, DRS., M.S**

KUD Mandiri Bayongbong merupakan salah satu koperasi *multy purpose* yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya dalam rangka untuk meningkatkan kesejahteraan anggota. Dalam menjalankan usahanya KUD Mandiri Bayongbong memiliki beberapa usaha yaitu Unit Susu, Unit Pelayanan Rekening Listrik, Unit Simpan Pinjam, Unit usaha KCK, Unit Waserda, Unit Makan Ternak dan Unit Simpan Pinjam-PUK.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus, melakukan penelitian dengan mencari atau merumuskan masalah berdasarkan data yang ada dan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Pengolahan data dan informasi akan dilakukan secara deskriptif. Riset dengan menggunakan studi kasus. Objek penelitian ini pada KUD Mandiri Bayongbong sehingga yang menjadi responden dalam penelitian adalah anggota peternak sapi perah KUD Mandiri Bayongbong.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kepada 22 anggota KUD Mandiri Bayongbong mengenai Analisis Kinerja karyawan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota bahwa kinerja karyawan cukup baik dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi anggota merasa kurang puas terhadap kinerja karyawan tersebut. Oleh sebab itu untuk memenuhi kepuasan anggota yaitu dengan karyawan datang tepat waktu dalam melayani anggota dan melaksanakan pengontrolan kesehatan hewan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, kasih, ridha dan pertolongan-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat selesai sebagaimana mestinya, shalawat dan salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan semoga sampai kepada kita sebagai umatnya, karena atas segala berkat dan kurnia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota”** (Studi Kasus Pada Unit Usaha Sapi Perah Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong).

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan juga sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh selama kurang lebih empat tahun menempuh perkuliahan di IKOPIN, khususnya dalam ilmu Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama menempuh pendidikan di IKOPIN sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini penulis banyak sekali mendapat dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik dalam bentuk dukungan moril maupun materil. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih yang terkhusus, teristimewa yang pertama Allah SWT yang menjadi sumber kekuatan bagi penulis serta yang selalu setia memberikan berkat yang melimpah setiap hari disepanjang hidup penulis yakni

Mama Ratna dan Bapak Wawan Hernawan yang selalu memberikan kasih sayang, doa, semangat, dukungan moril dan materil yang tak pernah putus kepada penulis. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang juga membantu penulis dalam memberikan dukungan, bimbingan, dan berbagai bantuan dalam menyelesaikan pendidikan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang antara lain kepada :

1. Yang terhormat Bapak Dr. Maman Suratman, DRS., MS., selaku Dosen Pembimbing terimakasih atas bimbingan dan arahannya.
2. Yang terhormat Bapak Dr. H. Sugianto, SE., M.Sc., selaku Dosen Penelaah Koperasi terimakasih atas bimbingan dan arahannya.
3. Yang terhormat Bapak Drs. Udin Hidayat, M.Ti., selaku Dosen Penelaah Konsentrasi terimakasih atas bimbingan dan arahannya.
4. Yang terhormat Bapak DR. (HC) Ir. Burhanudin Abdullah, MA., selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
5. Yang terhormat Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc., selaku ketua Prodi Manajemen.
6. Terimakasih kepada Eka Tjipta Foundation.
7. Terimakasih kepada keluarga tercinta Mama Ratna, Papa Ridwan, Bapak Wawan, Ibu, kakak tercinta Galih dan Ewet, adik kesayangan Abin dan sepupu Mikayla yang selalu memberikan dukungan dan do'a kepada penulis.
8. Terimakasih kepada Anita Charolina adik dan sahabat yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

9. Terimakasih kepada seluruh dosen, karyawan dan satpam Institut Koperasi Indonesia.
10. Terimakasih kepada seluruh pengurus, pengawas, karyawan dan anggota di Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong atas kesempatan, baik informasi dan ilmu aplikatif yang diberikan kepada penulis.
11. Terimakasih kepada sahabat BJA (Neta Anggraini, S.M., Vidya Retno Ningtyas., S.M., Yuni Handayani, S.M., Fahmi Said S.M., Diki Tri Gustaman, S.M., M.Helmi Fauzan S.M., M.Ryrandika S.M., M.Yusuf Sidiq S.M). Sahabat- sahabat penulis yang telah memberikan cerita bahagia, suka duka selama perkuliahan. Terimakasih telah menjadi kawan dan keluarga terbaik bagi penulis *love you 4500 more than i love Chris Hemsworth*.
12. TIM PL BAHAGIA (Najarudin S, S.M., Agung Syahrul M, SM., Komara Zainul S.M., Ine Anggraeni S.M). Terimakasih atas cerita indah selama praktik lapang yang kini menjadi sahabat dan keluarga bagi penulis.
13. Terimakasih kepada Anton Gumilar Aseton yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
14. MENWA IKOPIN 19 terimakasih telah menjadi keluarga baru dan memberikan kenangan indah kepada penulis tetap utamakan jiwa korsa.
15. Terimakasih kepada seluruh Mahasiswa kelas E 2015, Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Mahasiwa seluruh angkatan 2015.
16. Terimakasih kepada sahabat terindah penulis (Sity Hartinah, Intan Apriyanti, Dini Oftafiani, Reni Rahmayanti) atas dukungan dan do'a kepada penulis.

Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya penelitian selanjutnya sebagai penyempurnaan dari skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis dan segenap pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jatinangor, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan	11
1.4.2 Aspek Guna Laksana	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1 Pendekatan Masalah	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.1.1 Jati diri Koperasi.....	12
2.1.1.2 Definisi Koperasi	13
2.1.1.3 Nilai-Nilai Dasar Koperasi	15
2.1.1.4 Prinsip-PrinsipKoperasi.....	16
2.1.1.5 Ciri-ciri/Karakteristik Koperasi	18
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	25
2.1.2.1.Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	25
2.1.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	26
2.1.3 Pendekatan Kinerja Karyawan	28
2.1.3.1 Pengertian Kinerja karyawan.....	28

2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	28
2.1.3.3 Penilaian Kinerja Karyawan	29
2.1.3.4 Mengukur Kinerja Karyawan	31
2.1.4 Pendekatan Kepuasan Anggota	33
2.1.5 Keterkaitan Teori Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Anggota	37
2.1.5.1 Kerangka Pemikiran.....	38
2.2 Metode Penelitian	38
2.2.1 Metode Yang Digunakan	38
2.2.2 Data Yang Diperlukan	39
2.2.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	40
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	42
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
2.2.5 Analisis Data	44
2.2.6 Tempat Penelitian	51
2.2.7 Jadwal Penelitian	51
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	52
3.1 Keadaan Umum Organisasi	52
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KUD Mandiri Bayongbong	52
3.1.2 Struktur Organisasi KUD Mandiri Bayongbong	56
3.2 Keanggotaan Koperasi.....	66
3.3 Kegiatan usaha dan permodalan koperasi	69
3.3.1 Kegiatan Usaha.....	69
3.3.2 Permodalan Koperasi	73
3.3.2.1 Keadaan Permodalan Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong	73
3.3.2.2 Keadaan Keuangan Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong	77
3.4 Implementasi Jatidiri Koperasi.....	82
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	82
3.4.2 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi.....	84
3.4.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....	86
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	90
4.1 Kinerja Karyawan Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.....	90
4.1.1 Kualitas Kerja	90

4.1.2 Kuantitas Kerja	96
4.1.3 Kesungguhan Kerja.....	98
4.1.4 Sikap Kerja	101
4.2 Kepuasan Anggota.....	106
4.3 Upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota peternak sapi perah KUD Mandiri Bayongbong.....	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Simpulan	112
5.2 Saran-Saran	113
DAFTAR PUSTAKA.....	xv

DAFTAR TABEL

1.1	Perkembangan Jumlah Pelayanan Kesehatan Hewan dan Jumlah Kelahiran 2015-2018.....	6
1.2	Perkembangan Populasi Sapi Perah Laktasi 2014-2018.....	6
1.3	Perkembangan Jumlah Transaksi Produksi Susu 2014-2018.....	7
1.4	Perkembangan Kontribusi SHU Unit Usaha Sapi Perah.....	8
2.1	Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan.....	41
2.2	Sistem Penilaian Skoring Mengenai Kinerja Karyawan.....	45
2.3	Tanggapan Responden terhadap Masing-Masing Indikator Kinerja Karyawan.....	47
2.4	Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Kinerja Karyawan.....	48
2.5	Tanggapan Responden terhadap Masing-Masing Indikator Kepuasan Anggota.....	49
2.6	Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Kepuasan Anggota.....	51
3.1	Perkembangan Jumlah Anggota KUD Mandiri Bayongbong 2014-2018.....	68
3.2	Kontribusi SHU Unit Usaha Sapi Perah terhadap SHU Koperasi Periode 2018.....	70
3.3	Modal Sendiri dan Modal Asing Koperasi.....	74
3.4	Likuidasi KUD Mandiri Bayongbong 2014-2018.....	78
3.5	Perkembangan Solvabilitas KUD Mandiri Bayongbong 2014-2018.....	79
3.6	Perkembangan Rentabilitas KUD Mandiri Bayongbong 2014-2018....	81
3.7	Penerapan definisi Koperasi di KUD Mandiri Bayongbong.....	83
3.8	Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi di KUD Mandiri Bayongbong.....	84
4.1	Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan karyawan Keswan menangani sapi yang sakit.....	91
4.2	Tanggapan Responden Mengenai Kesigapan Karyawan Keswan dalam Melayani Anggota.....	92

4.3	Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan Karyawan Keswan.....	92
4.4	Tanggapan Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan Insiminasi Buatan.....	93
4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kediaan Karyawan Keswan Untuk Melayani.....	94
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Kediaan Karyawan Insiminasi Buatan Untuk Melayani.....	94
4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Kerja.....	95
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Perbandingan Jumlah Pekerjaan yang didapat dalam satu waktu tertentu dengan jumlah pekerjaan yang terselesaikan.....	96
4.9	Tanggapan Responden Mengenai Pengontrolan Kesehatan Sapi oleh Karyawan Keswan setiap 2 bulan sekali.....	97
4.10	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Keswan Inisiatif Mengerjakan Pekerjaan Tepat Waktu.....	97
4.11	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Kerja.....	98
4.12	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Keswan Tanggungjawab terhadap Pekerjaan yang dibebankan.....	99
4.13	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan IB Inisiatif dalam Mengerjakan pekerjaan tepat waktu.....	100
4.14	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan IB Tanggungjawab terhadap Pekerjaan yang dibebankan.....	100
4.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kesungguhan Kerja...	101
4.16	Tanggapan Responden Mengenai Sikap Kesopanan Karyawan.....	102
4.17	Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Karyawan tentang Kesehatan Sapi.....	102
4.18	Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Memahami Kebutuhan Anggota.....	103
4.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Sikap Kerja.....	104
4.20	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Karyawan.....	105

4.21	Tanggapan Anggota Mengenai Kesesuaian Harapan.....	107
4.22	Tanggapan Anggota Mengenai Minat berpartisipasi.....	108
4.23	Tanggapan Anggota Mengenai Kesiediaan Merekomendasikan.....	108
4.24	Rekapitulasi Kepuasan Anggota.....	109

DAFTAR GAMBAR

2.1	Organisasi Koperasi sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi.....	20
2.2	Peran Timbal Balik antara Dimensi-dimensi Koperasi.....	21
2.3	Konsep Kepuasan Anggota.....	34
2.4	Kerangka Pemikiran.....	38
3.1	Struktur Organisasi KUD Mandiri Bayongbong.....	57
3.2	Susunan Pengurus KUD Mandiri Bayongbong.....	59
3.3	Susunan Pengawas KUD Mandiri Bayongbong	63