

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Kota Bandung)

Disusun Oleh :
Tanya Ivanka Risa Rachim
C1200172

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing:
Dr. Sugiyanto, SE., M.Sc



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan
Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada
Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi)

Nama : Tanya Ivanka Risa Rachim

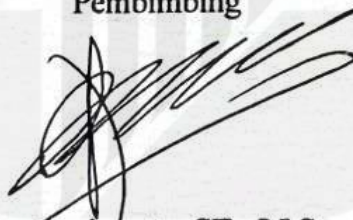
Nomor Pokok : C1200172

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

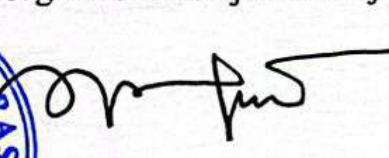
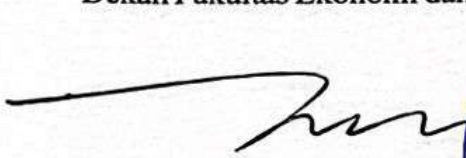
Menyetujui dan Mengesahkan
Pembimbing



Dr. Sugiyanto. SE., M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



RIWAYAT HIDUP



Tanya Ivanka Risa Rachim, lahir pada tanggal 22 Agustus 1999 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Risa Hartawan Rachim dan Ibu Sri Indryati Komariah.

Riwayat Pendidikan yang di tempuh penulis adalah :

1. Tahun 2012 lulus dari SD Bhayangkari, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung.
2. Tahun 2015 lulus dari SMP Negeri 20 Bandung, Kecamatan Batununggal, Kota Bandung.
3. Tahun 2018 lulus dari SMA Negeri 11 Bandung, Kecamatan Regol, Kota Bandung
4. Pada tahun 2020 penulis merupakan mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia kemudian pada tahun 2021 menjadi Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia

ABSTRACT

Tanya Ivanka Risa Rachim. 2024. Employee Performance Analysis in an Effort to Increase Member Participation as Customers, Case Study at the Bumi Siliwangi UPI Student Cooperative, Under the Guidance of Sugiyanto.

The basic phenomenon of the research shows that the background of this research is the decline in member participation in the Bumi Siliwang UPI Student Cooperative, this is caused by the lack of employee performance carried out by employees at the Bumi Siliwangi Student Cooperative which affects member participation in carrying out transaction activities. The purpose of this study is to determine employee performance at the Bumi Siliwang Student Cooperative, to determine the level of member participation in the Bumi Siliwangi UPI Student Cooperative, What efforts must be made to increase member participation as customers by improving employee performance.

The method used in this study is a case study, namely solving actual problems by finding and collecting data, then systematically arranging it and then analyzing it and drawing a conclusion. The data analysis technique used in this study is using a Likert scale with a scoring technique. The respondents were Managers and answered questions about employees at the Bumi Siliwangi Student Cooperative as many as 9 employees, and 10 questions. For member respondents, they took a sample of 35 active members at the Bumi Siliwangi Student Cooperative.

The results of the study showed that the Employee Performance given at the Bumi Siliwangi Student Cooperative unit obtained a score of 263 which entered the criteria for "Quite Good Employee Performance", but there were several employee performance indicators that needed to be improved such as the level of time efficiency in carrying out tasks and the level of employee punctuality in coming to work because it entered the assessment criteria "Not Good".

Keywords: Employee Performance, Member Participation, Cooperative

ABSTRAK

Tanya Ivanka Risa Rachim, 2024. Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, Studi kasus pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI Kota Bandung, Di bawah Bimbingan **Sugiyanto**.

Fenomena dasar penelitian menunjukkan bahwa yang melatar belakangi penelitian ini yaitu turunnya partisipasi anggota pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwang UPI, hal ini disebabkan oleh kurangnya kinerja karyawan yang dilakukan oleh karyawan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi sehingga mempengaruhi partisipasi anggota dalam melakukan kegiatan transaksi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja karyawan pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwang, untuk mengetahui tingkat partisipasi anggota pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI, Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui peningkatkan kinerja karyawan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus yaitu memecahkan masalah aktual dengan mencari dan mengumpulkan data, lalu disusun secara sistematis kemudian dianalisis dan diambil suatu kesimpulan. Rancangan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert dengan teknik skoring. Respondennya yaitu Manajer dan menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai karyawan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi sebanyak 9 karyawan, dan 10 pertanyaan. Untuk responden anggota yaitu mengambil sampel dengan 35 anggota aktif di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan yang diberikan di unit Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi memperoleh nilai 263 yang memasuki kriteria "Kinerja Karyawan Cukup Baik", namun ada beberapa indikator kinerja karyawan yang harus diperbaiki seperti tingkat efisiensi waktu dalam menjalankan tugas dan tingkat ketepatan waktu karyawan untuk datang ke tempat kerja karena memasuki kriteria penilai "Kurang Baik".

Kata Kunci : Kinerja Karyawan, Partisipasi Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi guna melengkapi persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Pendidikan Indonesia dengan judul "Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan" pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia.

Sepenuhnya penulis menyadari terdapat banyak kekurangan serta kelemahan yang melekat pada diri penulis. Namun dengan keterbatasan dan kekurangan ini pada akhirnya bisa menyelesaikan penelitian ini. Laporan penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Pada kesempatan yang berbahagia dan baik ini, sudah sepatutnya dan sepantasnya penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tak terhingga terutama kepada Bapak dan Ibu (Bapak Risa Hartawan Rachim dan Ibu Sri Indrayati) tercinta. Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, panjang umur, karunia dan keberkahan di dunia maupun di akhir nanti atas budi yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terimakasih tertinggi selanjutnya penulis sampaikan sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat Bapak Dr. H. Sugiyanto. SE., M.Sc selaku Pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan arahan serta bimbingan selama proses mengerjakan skripsi.
2. Yang terhormat, Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan arah dan bimbingan kepada penulis, terimakasih untuk kritik dan saran serta masukannya sehingga skripsi ini bisa menjadi lebih baik.
3. Yang terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku penelaah koperasi yang telah memberikan arah dan masukan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra.,M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang bermanfaat, serta seluruh Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu kelancaran jalannya kegiatan perkuliahan bagi setiap mahasiswa/I khususnya kepada penulis.
7. Seluruh pengurus dan karyawan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI, khususnya saudara/I Ibu yang telah membantu dalam pengumpulan

data dan telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada peneliti.

8. Sahabat terbaik semasa kuliah Rani Setiawati, Ranti Purwanti, Vitha Ardheltya, Tantri Sisco dan teman-teman lainnya yang telah menyemangati, memotivasi penulis, dan membantu mewarnai hari-hari penulisan serta berjuang bersama mengerjakan skripsi ini.
9. Teman-teman Kelas Manajemen D terimakasih untuk canda tawa, dukung dan bantuan serta untuk kebersamaannya.
10. Teman-teman Manajemen Sumber Daya Manusia B yang telah membantu serta dukungannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi yang berjudul "Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi)" ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membaca.

Jatinangor, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I 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.....	10
1.4.1 Aspek Teoritis	10
1.4.2 Aspek Praktis.....	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	12
2.1 Pendekatan Masalah.....	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	12
2.1.1.1 Definisi Koperasi	12
2.1.1.2 Fungsi dan Peran Koperasi	18
2.1.1.3 Nilai – Nilai Koperasi	21
2.1.1.4 Prinsip – Prinsip Koperasi	22
2.1.1.5 Jenis Koperasi	24
2.1.1.6 Perangkat Organisasi Koperasi	26
2.1.1.7 Organisasi dan Kelembagaan Koperasi	27
2.1.1.8 Tujuan dan Manfaat Koperasi.....	28
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	29

2.1.2.1	Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	30
2.1.2.2	Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	31
2.1.2.3	Peran Manajemen Sumber Daya Manusia	36
2.1.2.4	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	37
2.1.2.5	Pelatihan dan Pengembangan SDM	38
2.1.3	Pendekatan Partisipasi Anggota	39
2.1.3.1	Pengertian Partisipasi Anggota	39
2.1.3.2	Pengertian Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	40
2.1.3.3	Faktor Yang Dipertimbangkan Anggota Dalam Berpartisipasi	42
2.1.3.4	Pentingnya Partisipasi Anggota	45
2.1.3.5	Cara Meningkatkan Partisipasi Anggota	46
2.1.4	Pendekatan Kinerja Karyawan	48
2.1.4.1	Pengertian Kinerja Karyawan	48
2.1.4.2	Indikator Kinerja Karyawan	49
2.1.4.3	Tujuan Penilaian Kinerja	53
2.1.4.4	Manfaat Penilaian Kinerja	55
2.1.4.5	Penelitian Sebelumnya	57
2.1.4.6	Kerangka Berpikir	59
2.2	Metode Penelitian	60
2.2.1	Metode Penelitian yang Digunakan	60
2.2.2	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	60
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya	62
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data	63
2.2.5	Analisis Data	64
2.2.6	Tempat Penelitian	72
2.2.7	Jadwal Penelitian	72
BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN		73
3.1	Keadaan Umum Organisasi	73

3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI	73
3.1.2	Sumber Daya Manusia Koperasi	76
3.1.3	Struktur Organisasi Koperasi	77
3.2	Keanggotaan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	81
3.3	Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	86
3.4	Implementasi Jati Diri Koperasi Pada KOPMA Bumi Siliwangi UPI	91
3.4.1	Implementasi Definisi Koperasi Pada KOPMA Bumi Siliwangi UPI	92
3.4.2	Implementasi Nilai – Nilai Koperasi Pada KOPMA Bumi Siliwangi UPI	94
3.4.3	Implementasi Prinsip Koperasi Pada KOPMA Bumi Siliwangi UPI	96
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		98
4.1	Identitas Responden	98
4.1.1	Identitas Karyawan.....	99
4.1.2	Identitas Anggota	99
4.2	Peran Kinerja Karyawan di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Universitas Pendidikan Indonesia	100
4.2.1	Kualitas.....	100
4.2.2	Produktivitas.....	102
4.2.3	Pengetahuan Mengenai Pekerjaan.....	103
4.2.4	Kepercayaan	105
4.2.5	Ketersediaan	107
4.3	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	111
4.3.1	Memanfaatkan Pelayanan Unit Serba Usaha	111
4.3.2	Lokasi Koperasi.....	112
4.3.3	Pembayaran Digital	113
4.3.4	Harga Jual Produk	114
4.3.5	Pembelian Kebutuhan Sehari-hari.....	115

4.3.6	Tranksasi	115
4.3.7	Belanja.....	116
4.4	Upaya Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota	118
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		120
5.1	Simpulan	120
5.2	Saran - Saran	121
DAFTAR PUSTAKA.....		122
LAMPIRAN.....		123



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1	Penelitian Sebelumnya.....	58
Tabel 2. 2	Operasionalisasi Variabel Kinerja Karyawan	61
Tabel 2. 3	Operasionalisasi Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	62
Tabel 2. 4	Pengukuran Untuk Setiap Indikator Kinerja Karyawan	65
Tabel 2. 5	Rekapitulasi Tanggapan Karyawan	67
Tabel 2. 6	Pengukuran Untuk Setiap Indikator Partisipasi Anggota	69
Tabel 2. 7	Tanggapan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	70
Tabel 2. 8	Jadwal Penelitian.....	72
Tabel 3. 1	Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib KOPMA Bumi Siliwangi UPI Tahun 2019 – 2023.....	84
Tabel 3. 2	Persentase Transaksi Anggota dengan Pendapatan KOPMA Bumi Siliwangi UPI Tahun 2019-2023.....	85
Tabel 3. 3	Modal KOPMA Bumi Siliwangi UPI Tahun 2019 – 2023.....	87
Tabel 3. 4	Aset Lancar dan Aset Tetap KOPMA Bumi Siliwangi UPI Tahun 2023.....	88
Tabel 3. 5	Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI 2019 – 2023	90
Tabel 3. 6	Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI 2019 – 2023	90
Tabel 3. 7	Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI 2019 – 2023	91
Tabel 3. 8	Alokasi SHU KOPMA Bumi Siliwangi UPI Tahun 2023.....	91
Tabel 4. 1	Identitas Karyawan KOPMA Bumi Siliwangi UPI	99
Tabel 4. 2	Identitas Responden Anggota KOPMA Bumi Siliwangi UPI Berdasarkan Jenis Kelamin	99
Tabel 4. 3	Identitas Responden Anggota KOPMA Bumi Siliwangi UPI Berdasarkan Usia.....	99
Tabel 4. 4	Hasil Tanggapan Manajer Mengenai Ketelitian Dalam Bekerja Karyawan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI.....	100

Tabel 4. 5	Hasil Tanggapan Manajer Mengenai Tingkat Ketepatan Hasil Kerja Karyawan Dengan Standar Yang Telah Ditetapkan.....	101
Tabel 4. 6	Hasil Tanggapan Manajer Tanggapan Banyak Kuantitas Pekejeraan Yang Dihasilkan Oleh Karyawan	102
Tabel 4. 7	Hasil Tanggapan Manajer Mengenai Tingkat Efisiensi Waktu Karyawan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	103
Tabel 4. 8	Hasil Tanggapan Manajer Mengenai Tingkat Keahlian Yang Dimiliki Karyawan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	104
Tabel 4. 9	Hasil Tanggapan Manajer Mengenai Tingkat Kemudahan Akses Informasi Karyawan Yang Digunakan Untuk Menyelesaikan Pekerjaan	105
Tabel 4. 10	Hasil Tanggapan Manajer Mengenai Tingkat Keahlian Karyawan Yang Dimiliki Dalam Mengisi Suatu Jabatan atau Posisi Yang Dipercayakan Oleh Instansi	106
Tabel 4. 11	Hasil Tanggapan Manajer Mengenai Tingkat Hubungan Kerja Karyawan Dengan Rekan Kerja Lainnya Maupun Atasan	107
Tabel 4. 12	Hasil Tanggapan Manajer Mengenai Tingkat Ketepatan Waktu Karyawan Untuk Datang Ke Tempat Kerja.....	108
Tabel 4. 13	Hasil Tanggapan Manajer Mengenai Tingkat Kehadiran Untuk Datang Ke Tempat Kerja.....	109
Tabel 4. 14	Rekapitulasi Manajer Mengenai Kinerja Karyawan.....	110
Tabel 4. 15	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Dalam Memanfaatkan Pelayanan di Koperasi.....	111
Tabel 4. 16	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Lokasi Di Koperasi	112
Tabel 4. 17	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Pembayaran Digital di Koperasi.....	113
Tabel 4. 18	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Harga Jual Produk di Koperasi.....	114
Tabel 4. 19	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Pembelian Kebutuhan di Koperasi.....	115

Tabel 4. 20	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Transaksi di Koperasi.....	116
Tabel 4. 21	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Berbelanja di Koperasi.....	116
Tabel 4. 22	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	118



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1	Koperasi Sebagai Sebuah Sistem Sosio-Ekonomi	16
Gambar 2. 2	Kerangka Berpikir	59
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi KOPMA Bumi Siliwangi	77
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi Yang Disarankan.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Peta Lokasi	123
Lampiran 2	Laporan Ketercapaian Target APBK.....	124
Lampiran 3	Laporan Keuangan Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI	125
Lampiran 4	Penilaian Kinerja Karyawan Oleh Manajer.....	130
Lampiran 5	Kuesioner Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Identitas Responden (Anggota).....	131
Lampiran 6	Tabulasi Jawaban Responden	133
Lampiran 7	Jawaban Variabel Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	134

