

ANALISIS KINERJA PELAYANAN KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong, Kabupaten
Garut, Provinsi Jawa Barat)

Disusun Oleh:

Ivan Fadhlan

C1190289

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing:

Drs. Udin Hidayat, M.Ti



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Upaya
Meningkatkan Kepuasan Anggota
(Studi Kasus pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri
Bayongbong, Kabupaten Garut, Provinsi Jawa Barat)

Nama : Ivan Fadhlán

NIM : C1190289

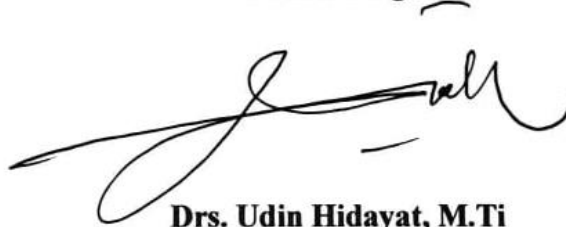
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan mengesahkan

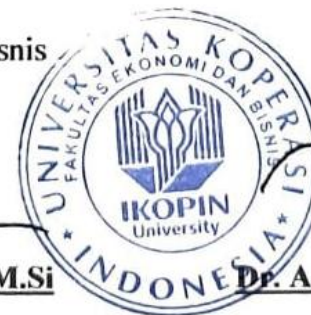
Pembimbing I



Drs. Udin Hidayat, M.Ti

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si **Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si**

RIWAYAT HIDUP



Ivan Fadhlan, lahir pada tanggal 10 Oktober tahun 1999 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari keluarga Bapak Ayi Suryana dan Ibu Siti Surtifah.

Adapun riwayat pendidikan yang ditempuh sebagai berikut:

1. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan di SDN I Malaka Dampit, Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat
2. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan di SMP FK Bina Muda, Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat
3. Tahun 2018 menyelesaikan pendidikan di Jurusan TEIN SMK Guna Dharma Nusantara, Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

Pada tahun 2019 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di IKOPIN, namun pada tahun 2022 berganti nama menjadi IKOPIN University di Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Selama masa perkuliahan penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu di UKM IFC.

ABSTRACT

Ivan Fadhlan, 2023. *Analysis of Employee Service Performance in an Effort to Increase Member Satisfaction. (Case Study at Dairy Business Unit KUD Mandiri Bayongbong, Bayongbong District, Garut Regency, West Java Province). Under the guidance of Udin Hidayat.*

Village Unit Cooperative (KUD) Mandiri Bayongbong which has existed since 1973, with Legal Entity No. 5948/BH/PAD/KWK/10/IV/1996. The formation of this KUD is considered necessary considering that at the time of its formation, in particular, farming and livestock communities had difficulties in obtaining agricultural production facilities, especially in achieving the three right principles, namely on time, right in quantity and right place.

This study aims to determine member satisfaction from employees. Knowing employee performance and knowing the efforts made in improving employee performance through member satisfaction at KUD Mandiri Bayongbong The method used is a descriptive research method.

The results showed that approved member satisfaction has been carried out well by employees, employee service performance is approved by members which means it has been carried out well, member expectations of member satisfaction from employees show importance, and member satisfaction must be improved again by improving employee service performance through indicators that must be improved.

Keywords :Employee service Performance, Member Satisfaction, Cooperative

ABSTRAK

Ivan Fadhlan, 2023. Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota. (Studi Kasus Pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong Kecamatan Bayongbong, Kabupaten Garut, Provinsi Jawa Barat). Di bawah bimbingan Bapak Udin Hidayat.

Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong yang telah ada sejak tahun 1973, Dengan Badan Hukum No. 5948/BH/PAD/KWK/10/IV/1996. pembentukan KUD ini dipandang perlu mengingat pada saat terbentuk pada khususnya masyarakat petani dan peternakan mengalami kesulitan dalam memperoleh sarana produksi pertanian terutama dalam mencapai prinsip tiga tepat yaitu tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat tempat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan anggota dari karyawan. Mengetahui kinerja karyawan dan mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan anggota pada KUD Mandiri Bayongbong Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan karyawan disetujui anggota yang artinya telah dilaksanakan dengan baik, kepuasan anggota disetujui telah dilaksanakan dengan baik oleh karyawan, harapan anggota terhadap kepuasan anggota dari karyawan menunjukkan penting, dan kepuasan anggota harus ditingkatkan kembali dengan meningkatkan kinerja pelayanan karyawan melalui indikator yang harus diperbaiki.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Karyawan, Kepuasan Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya. Karena keridhoan-Nya akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong Kec. Bayongbong, Kabupaten Garut, Provinsi Jawa Barat di bawah bimbingan Bapak Drs. Udin Hidayat, M,Ti

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University). dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Udin Hidayat, M,Ti selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, membimbing, memberikan arahan dan memotivasi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan pengarahan dan pengetahuan tentang koperasi serta saran dalam penulisan skripsi ini.

3. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah memberikan arahan, saran dan nasihat dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
6. Bapak Toufiq Agung Pratomo Sugito Pu,SE., M.Ak. selaku dosen wali yang telah memberikan nasihat serta motivasi selama perkuliahan.
7. Semua dosen, staff dan karyawan Universitas Koperasi Indonesia.
8. Orang tua tercinta Bapak Ayi Suryana dan Ibu Siti Surtipah yang telah mencurahkan segala ridho, do'a restu dan kasih sayang yang tidak akan bisa terbalaskan serta pengorbanan, motivasi, dukungan yang tidak terhingga.
9. Saudara peneliti Risna Ginanjar, Risyani Rahayu dan Hana Nabila yang telah memberikan semangat, motivasi, kasih sayang serta do'a restu yang tidak terhingga bagi peneliti.
10. KUD Mandiri Bayongbong yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian, khususnya bapak Yaya Soen, Sp beserta Pengurus dan karyawan yang telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada peneliti.
11. Teman-teman seperjuangan tercinta Rosalinda Utami, Zidni Retno, Iis Rismawati, Oktapiyani, Ajeng Tiara, Sandi Kurniawan, Masrukhin, Fadilah Nur, Fadillah Lutfi, Ahmad Nur Hadi, Rifky Maulana, Akmal Rochdiana Dan

Arip yang banyak berkontribusi dan memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan berbagai cerita suka, duka, cinta dan kasih sayang selama perkuliahan di Universitas Koperasi Indonesia.

12. Teman-teman kelas Manajemen F 2019 yang telah memberikan cerita dan pengalaman selama masa perkuliahan di Universitas Koperasi Indonesia.
13. Temen-temen kelas Manajemen Sumber Daya Manusia B 2019 yang telah memberikan cerita berkesan selama penghujung semester akhir
14. Dan semua teman-teman atau pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengalaman serta referensi. Oleh karena itu peneliti menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Agustus 2023

Ivan Fadhlan

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Aspek Teoritis.....	12
1.4.2 Aspek Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	13
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	28
2.1.3 Pendekatan Kinerja Pelayanan Karyawan	33
2.1.4 Pendekatan Kepuasan Anggota	36

2.2 Metode Penelitian	41
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	41
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	42
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	43
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
2.2.5 Analisis Data.....	46
2.2.6 Tempat Penelitian	55
2.2.7 Jadwal Penelitian	55
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	56
3.1 Keadaan Umum Organisasi KUD Mandiri Bayongbong	56
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KUD Mandiri Bayongbong	56
3.1.2 Struktur Organisasi KUD Mandiri Bayongbong	58
3.2 Manajemen Keanggotaan KUD Mandiri Bayongbong	68
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan KUD Mandiri Bayongbong	72
3.3.1 Keadaan Permodalan KUD Mandiri Bayongbong	78
3.3.2 Keadaan Keuangan KUD Mandiri Bayongbong	80
3.4 Implementasi Jatidiri KUD Mandiri Bayongbong	84
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi pada KUD Mandiri Bayongbong.....	85
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi KUD Mandiri Bayongbong.....	86
3.4.3 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi KUD Mandiri Bayongbong ...	89
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	91
4.1 Identitas Responden.....	91
4.2 Kinerja Pelayanan Karyawan pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.....	94

4.3 Kepuasan Anggota dari Pelaksanaan Pelayanan Karyawan pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong	104
4.4 Harapan Anggota Dari Pelayanan Karyawan pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong	118
4.5 Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Kinerja Pelayanan Karyawan Melalui Kepuasan Anggota pada Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong.....	132
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	136
5.1 Simpulan	136
5.2 Saran	137
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Titik Pos Pengambilan Susu Sapi Oleh Karyawan Unit Usaha Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong	7
Tabel 1.2 Jumlah Karyawan KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018-2022	9
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 2.2 Sumber Data Dan Cara Penarikan Data	45
Tabel 2.3 Hasil Penilaian Indikator Kinerja Pelayanan Karyawan.....	48
Tabel 2.4 Hasil Rekapitulasi Seluruh Indikator Kinerja Pelayanan Karyawan	49
Tabel 2.5 Hasil Penilaian Responden Indikator Kepuasan Anggota	50
Tabel 2.6 Hasil Rekapitulasi Seluruh Indikator Kepuasan anggota.....	51
Tabel 2.7 Hasil Penilaian Responden Pada Indikator Kepuasan Anggota.....	52
Tabel 2.8 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Dan Harapan Responden Untuk Seluruh Indikator Kepuasan Anggota	53
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Keanggotaan KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018-2022.....	71
Tabel 3.2 Perkembangan Unit Sapi Perah KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018-2022	73
Tabel 3.3 Perkembangan Unit Usaha Makan Ternak KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018-2022.....	74
Tabel 3.4 Perkembangan Usaha Listrik KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018-2022	75
Tabel 3.5 Perkembangan Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018-2022.....	76
Tabel 3.6 Perkembangan Unit Usaha Kredit Candak Kulak atau KCK pada KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018-2022	77

Tabel 3.7 Perkembangan Unit SP PUK KUD Mandiri Bayongbong tahun 2018-2022	78
Tabel 3.8 Perkembangan Permodalan KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018-2022	79
Tabel 3.9 Perkembangan Likuiditas KUD Mandiri Bayongbong.....	81
Tabel 3.10 Perkembangan Solvabilitas KUD Mandiri Bayongbong	82
Tabel 3.11 Perkembangan Rentabilitas KUD Mandiri Bayongbong.....	83
Tabel 3.12 Implementasi prinsip-prinsip koperasi KUD Mandiri Bayongbong...	89
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	91
Tabel 4.2 Peternak.....	92
Tabel 4.3 Sapi Yang Dimiliki	92
Tabel 4.4 Mata Pencaharian.....	93
Tabel 4.5 Identitas Pengurus Sebagai Responden.....	93
Tabel 4.6 Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Teliti	95
Tabel 4.7 Tingkat Keterampilan Dalam Bekerja	96
Tabel 4.8 Kemampuan Menyelesaikan Jumlah Pekerjaan Sesuai Target.....	97
Tabel 4.9 Ketepatan Waktu Kerja Secara Produktif	98
Tabel 4.10 Tanggung Jawab Pada Hasil Kerja	99
Tabel 4.11 Tanggung jawab pada saat pengambilan keputusan	100
Tabel 4.12 Bersatu Menyelesaikan Pekerjaan Dengan Karyawan Lain	101
Tabel 4.13 Kerjasama Yang Baik Karyawan Dengan Anggota.....	102
Tabel 4.14 Rekapitulasi Tanggapan Kinerja Pelayanan Karyawan	103
Tabel 4.15 Kepuasan Anggota Terhadap Seragam Karyawan.....	105
Tabel 4.16 Kepuasan Terhadap Perlengkapan Peralatan Karyawan.....	106
Tabel 4.17 Kepuasan Anggota Atas Manfaat Layananan.....	108

Tabel 4.18 Kepuasan Terhadap Ketepatan Karyawan Dalam Pelayanan	109
Tabel 4.19 Kepuasan Anggota Terhadap kecepatan dalam memberi layanan....	110
Tabel 4.20 Kepuasan Akan Penyampaian Informasi Jelas Dari Karyawan.....	111
Tabel 4.21 Kepuasan Akan Pengetahuan Pekerjaan yang Dimiliki Karyawan ..	112
Tabel 4.22 Kepuasan Anggota Terhadap Kesopanan Karyawan.....	113
Tabel 4.23 Kepuasan Akan Kepekaan Kebutuhan Yang Diinginkan	115
Tabel 4.24 Kepuasan Anggota Atas Kebaikan Karyawan	116
Tabel 4.25 Rekapitulasi Tanggapan Kepuasan Anggota	117
Tabel 4.26 Seragam yang Dipakai Karyawan.....	119
Tabel 4.27 Perlengkapan Peralatan yang Dibawa Karyawan	120
Tabel 4.28 Kemampuan Karyawan Dalam Memberi Manfaat Layanan	121
Tabel 4.29 Ketepatan Karyawan Dalam Bekerja.....	122
Tabel 4.30 Kecepatan Dalam Memberi Layanan.....	123
Tabel 4.31 Penyampaian Informasi Yang Jelas Dari Karyawan.....	124
Tabel 4.32 Pengetahuan pekerjaan yang dimiliki karyawan.....	125
Tabel 4.33 Kesopanan Karyawan	126
Tabel 4.34 Kepekaan Kebutuhan yang Diinginkan Anggota.....	127
Tabel 4.35 Kebaikan Karyawan.....	128
Tabel 4. 36 Rekapitulasi Harapan Anggota	129
Tabel 4.37 Kesesuaian dan Kesenjangan Tanggapan dan Harapan Anggota	130

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosial Ekonomi	21
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran	41
Gambar 2.3 Diagram Kartesius	54
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	132

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi yang Disarankan	142
Lampiran 2 Neraca Gabungan KUD Mandiri Bayongbong	143
Lampiran 3 Kuesioner Kepada Pengurus.....	144
Lampiran 4 Kuesioner Kepada Anggota.....	146
Lampiran 5 Tabulasi Data.....	149
Lampiran 6 Dokumentasi.....	154