

**ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus pada Unit Usaha Toko Koperasi Serba Usaha Budidaya, Buah Batu,
Bandung)

Disusun Oleh:

NISAUL MA'WA

C1190210

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Koperasi Serba Usaha
Budidaya, Buah Batu, Bandung)

Nama : Nisaul Ma'wa

NIM : C1190210

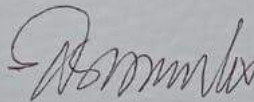
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan

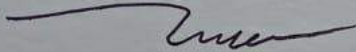
Pembimbing



Dr. Hj. Inne Risnaningsih, S.E., M.Si

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si



Ketua Program Studi

Sarjana Manajemen



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Nisaul Ma'wa, Lahir di Brebes pada Tanggal 20 Juli 2000. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Cahyono dan Ibu Waryuni. Peneliti lulus Sekolah Menengah Atas (SMA) pada tahun 2018, namun tidak langsung melanjutkan ke perguruan tinggi. Setelah satu tahun berlalu, peneliti melanjutkan ke perguruan tinggi pada tahun 2019, peneliti mencatatkan diri sebagai mahasiswi Universitas Koperasi Indonesia (*Ikopin University*) di Jatinangor, Sumedang, Jawa Barat.

Berikut Riwayat Pendidikan peneliti:

2006 – 2012 : SD Negeri Losari Kidul 02, Losari, Brebes

2012 – 2015 : MTs Negeri 1 Losari, Cirebon

2015 – 2018 : SMA Negeri 1 Tanjung, Brebes

2018 – 2019 : Pernah bekerja di PT. Selim Elektro, Losari, Brebes

Pada tahun 2019, peneliti melanjutkan pendidikan tinggi di *Ikopin University* Program Studi Manajemen dan mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Peneliti menerima beasiswa bantuan UKT dari kampus *Ikopin* pada tahun 2020-2021.

ABSTRACT

Nisaul Ma'wa, 2023. *Analysis employees competence in an effort to increasing member participation as a customer (case study in multipurpose cultivation cooperative, Buah Batu, Bandung). Under the guidance of Hj. Inne Risnaningsih.*

This research is based on the phenomena that was found in the cooperative about employee competence and member participation as a customer. The employees competence variable that influence member participation because they cannot understand the needs of the members, besides that the lack of products availability causing members to lose interest in buying at the store unit.

This study aims to know how the competence of employees who have been carried out by the cooperative to increasing members participation as a customer. In increasing members participation as a customer, the members should giving their vote to submit complaints and suggestion at the annual member meeting. This research using a descriptive case study method by collecting primary data in the form of observation, direct interviews, and questionnaires.

Based on thhe results of this research, in the employees competence variable got 222 score which means “good enough”, meanwhile in the members participation variable got 659 which means “good”. There are several indicators that need to be increased, employees competence is needed to increasing members participation.

Keywords: Employee Competence, Member Participation, Member as Customer

ABSTRAK

Nisaul Ma'wa, 2023. Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi Serba Usaha Budidaya, Buah Batu, Bandung.). Di bawah bimbingan Hj. Inne Risnaningsih.

Penelitian ini berdasarkan dari fenomena yang ada di koperasi mengenai kompetensi karyawan dan partisipasi anggota sebagai pelanggan dari variabel kompetensi karyawan yang berpengaruh terhadap partisipasi anggota karena karyawan kurang memahami produk yang dibutuhkan anggota selain itu kurangnya ketersediaan produk yang masih kurang sehingga anggota kehilangan minat untuk berbelanja di unit toko.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran kompetensi karyawan yang sudah dilakukan oleh koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan anggota perlu memberikan hak suara menyampaikan keluhan serta memberikan masukan pada saat rapat anggota tahunan berlangsung agar karyawan melaksanakan apa yang anggota keluhkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara studi kasus yaitu metode penelitian dengan teknik deskriptif dimana cara pengumpulan data primernya berupa observasi, wawancara langsung dan kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel kompetensi karyawan memperoleh skor sebanyak 222 dengan kriteria “cukup baik”, sedangkan gambaran untuk variabel partisipasi anggota sebagai pelanggan memperoleh skor mencapai 659 dengan kriteria “baik”. Tetapi untuk kedua variabel tersebut masih ada beberapa indikator yang harus ditingkatkan lagi. Diantaranya dari indikator yang berkaitan terciptanya kompetensi karyawan yang diperlukan pada unit usaha toko, sehingga partisipasi anggota semakin meningkat.

Kata Kunci: Kompetensi Karyawan, Partisipasi Anggota, Anggota Sebagai Pelanggan

KATA PENGANTAR

Bissmillahirrahmannirrahim,

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahirrabbi Alammin, Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen khususnya pada konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia. Adapun judul skripsi ini adalah “ **Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Budi Daya, Buah Batu, Bandung.**”

Skripsi ini disusun berdasarkan wawancara dari informan dan kuesioner serta data yang diperoleh dari KSU Budi Daya, Buah Batu, Bandung. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang harus disempurnakan. Oleh karena itu, adanya kritik dan saran serta masukan-masukan baik dari tata bahasa, kalimat yang baik dan benar, serta pengambilan teori-teori yang berkaitan dengan judul skripsi. Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan jalan dan kelancaran serta kesehatan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

1. Yang terhormat, Ibu Dr. Hj. Inne Risnaningsih, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, kesempatan dan waktu kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Yang terhormat, Bapak Dr. Eka Setiajatnika, S.E., M.Si selaku dosen penguji koperasi yang telah memberikan masukan dan saran kepada peneliti sehingga menjadi ilmu yang baru bagi peneliti.
3. Yang terhormat, Bapak Dr. Sir Kalifatullah Ermaya, ST., SM., MM selaku dosen penguji konsentrasi manajemen SDM yang telah memberikan masukan dan saran kepada peneliti sehingga menjadi ilmu yang baru bagi peneliti.
4. Yang terhormat, Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha., S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
6. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Sarjana Manajemen.
7. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Dandan Irawan., S.E., M.Sc selaku dosen wali
8. Yang terhormat, seluruh dosen mata kuliah dan dosen konsentrasi manajemen SDM yang telah sabar mendidik selama menjadi mahasiswa/i, serta telah memberikan ilmu yang bermanfaat untuk peneliti.
9. Seluruh civitas akademika Ikopin University, Bapak/Ibu Akademik, Sekertariat Prodi, Perpustakaan, Satpam, dan *Cleaning Service*. Terima kasih sudah banyak membantu dan sabar dalam melayani mahasiswa/i.

10. Seluruh pengurus dan karyawan KSU Budidaya, terutama kepada Ibu Lya yang telah memberikan banyak informasi dalam pengumpulan data yang diperlukan serta terima kasih atas kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di KSU Budidaya.
11. Pihak Ikopin University dan pemerintah yang telah memberikan bantuan beasiswa UKT kepada peneliti.
12. Diri saya sendiri yang telah mampu dalam mengerjakan skripsi ini sampai selesai. Terima kasih selalu berfikir positif dan berusaha percaya kepada diri sendiri, hingga saya mampu membuktikan bahwa saya pasti bisa.
13. Kedua orang tua beserta adik dan keluarga besar yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang sangat peneliti cintai dan sayangi. Terima kasih selalu memberikan semangat, doa, pengorbanan kepada peneliti terutama untuk kedua orang tua peneliti.
14. Teman-teman seperjuangan skripsi yaitu Miranda Millenia, Yulince Tipagau, Elis Maryani, Galih Nabillah Anggraeni, Salma Alviana Sholehah, Elisabeth Monika Abong, Aldila Asri Herliawan, Ire Niza Novianty.
15. Teman-teman sebangkungan dengan peneliti yaitu Cupi Sandiyah, Eryna Novitha Indrie, Dzurriyyatunnisa, Jenny Munirroh Arifin, Teh Indry Handriyani.
16. Teman-teman satu kosan dan satu kamar yang selalu memberikan semangat dan canda tawa setiap hari yaitu Heriyah dan Agista Pebriani.
17. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan oleh peneliti.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun bagi pembaca pada umumnya. Kurang lebihnya mohon maaf jika masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semua yang telah mereka berikan kepada peneliti dan dibalas dengan pahala serta kebaikan. Aamiin Yarabbal Alamin.

Jatinangor, September 2023

Nisaul Ma'wa

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
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.....	11
1.4.1 Aspek Teoritis	11
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	23
2.1.3 Pendekatan Kompetensi Karyawan	26
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	33
2.2 Kerangka Berpikir	41
2.3 Metode Penelitian.....	44
2.3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan.....	44
2.3.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	44
2.3.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	47
2.3.4 Teknik Pengumpulan Data	49
2.3.5 Analisis Data	50
2.3.6 Tempat/Lokasi Penelitian	59
2.3.7 Jadwal Penelitian	59
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	60
3.1. Keadaan Umum Organisasi.....	60
3.1.1. Sejarah Terbentuknya KSU Budidaya.....	60
3.1.2. Struktur Organisasi KSU Budidaya.....	63
3.2. Keanggotaan Koperasi Serba Usaha Budidaya	69
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Serba Usaha Budidaya.....	71

3.3.1. Kegiatan Usaha KSU Budidaya	71
3.3.2. Permodalan dan Keuangan Koperasi Serba Usaha Budidaya	74
3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi Serba Usaha Budidaya	80
3.4.1. Implementasi Definisi Koperasi Serba Usaha Budidaya.....	81
3.4.2. Implementasi Nilai-nilai Koperasi Serba Usaha Budidaya	82
3.4.3. Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Serba Usaha Budidaya.....	84
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	87
4.1. Identitas Responden	87
4.2. Kompetensi Karyawan di KSU Budidaya.....	90
4.2.1. Motif (<i>Motives</i>).....	91
4.2.2. Watak (<i>Traits</i>)	92
4.2.3. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	93
4.2.4. Keahlian/Keterampilan (<i>Skill</i>)	95
4.2.5. Sikap (<i>Self-concept/Attitude</i>).....	97
4.3. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di KSU Budidaya.....	102
4.3.1. Anggota Memanfaatkan Pelayanan Unit Usaha Yang Ada Dengan Bertransaksi di Unit Toko	103
4.3.2. Melakukan Pembelian Produk Yang Dilakukan Lebih Dari Satu Kali.....	104
4.3.3. Menyampaikan Keluhan Serta Memberikan Masukan	105

4.3.4. Melakukan Transaksi Secara <i>Cash</i> Pada Saat Terjadi Transaksi	106
4.4. Upaya Yang Harus Dilakukan Manajemen Untuk Meningkatkan Kompetensi Sehingga Partisipasi Anggota Menjadi Lebih Baik	107
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	110
5.1. Simpulan.....	110
5.2. Saran-Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	117