

**PERUMUSAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) UNIT
SIMPAN PINJAM DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
PADA ANGGOTA KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar
Banten)

Disusun Oleh :

Silvia Haerunisa

C1190105

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Sumber Daya Manusia



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

**PERUMUSAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) UNIT
SIMPAN PINJAM DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
PADA ANGGOTA KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar
Banten)

Disusun Oleh :

Silvia Haerunisa

C1190105

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing : Dr. Heri Nugraha, SE, M.Si



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

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Perumusan *Standard Operating Procedure* (SOP) Unit
Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan
Pada Anggota Koperasi

Nama : Silvia Haerunisa

NIM : C1190105

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Heri Nugraha SE. M, Si

Dekan

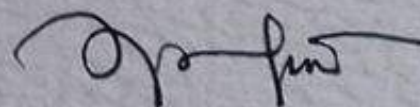
Ketua Program Studi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Manajemen



Dr. Heri Nugraha SE. M, Si



Dr. Ami Purnamawati, Drs, M. Si

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu”

(Ummar bin Khattab)

Banyak kegagalan dalam hidup, mereka tidak menyadari betapa dekatnya dengan keberhasilan saat mereka menyerah.

(Thomas Alva Edison)

PERSEMBAHAN

- Untuk kedua orangtua tercinta, Bapak Rohmana dan Ibu Juju Julaela yang selalu memberikan doa dan motivasi.
- Untuk kakak-kakak tercinta Ranti Susanti, Eka Santika dan M. Faisal Nur zaman yang selalu memotivasi.
- Untuk Adik tercinta M. Padil Saepuloh yang selalu memotivasi.
- Untuk keluarga besar yang selalu memberi semangat.
- Untuk teman-teman Manajemen Angkatan 2019.

RIWAYAT HIDUP



Silvia Haerunisa merupakan seorang Wanita yang lahir pada Minggu, 02 September 2001 di Bandung, Jawa Barat. Putri keempat dari lima bersaudara, buah kasih Rohmana dan Juju Juliaha.

Adapun Riwayat Pendidikan yang ditempuh peneliti, yaitu sebagai berikut :

- Tahun 2013 telah menempuh sekolah dasar di Sekolah Dasar Negeri Ciherang di Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- Tahun 2016 telah menempuh sekolah menengah pertama di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Rancaekek di Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- Tahun 2019 telah menempuh sekolah menengah kejuruan di Sekolah Menengah kejuruan Tamansiswa Rancaekek di Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
- Tahun 2019 terdaftar sebagai salahsatu mahasiswi dalam program studi S1 Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Universitas Koperasi Indonesia yang berlokasi di Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat.

ABSTRACT

SILVIA HAERUNISA. 2023. *Formulation of Standard Operating Procedure (SOP) for Savings and Loans Business Unit in an effort to improve services to cooperative members (Case Study on the Primary Cooperative of Perum Perhutani Unit III West Java Banten) under the guidance of Heri Nugraha.*

The phenomenon that occurs is related to the service provided is not satisfactory, and the employees on duty do not respond when applying for loans. One indication is that the duties and responsibilities of the board are not defined in detail. Based on the above phenomenon, the primary cooperative of forestry employees has not been maximized in running the wheels of the organization. Allegedly because Primkopkar does not yet have a Standard Operating Procedure (SOP). This study aims to identify employee services to members, identify appropriate standard operating procedures to be established in the Primary Cooperative of Perum Perhutani Unit III West Java Banten and make efforts to improve services to members.

In this research variable using quantitative research, the form of observation is the distribution of questionnaires to management, employees and cooperative members.

The services carried out by Primkopkar employees are in the poor category. Thus, service to members by Primkopkar employees who are considered unfavorable needs to have special documents or guidelines in the form of Standard Operating Procedures that can become service standards carried out by Primkopkar in order to achieve loyalty and satisfaction as well as a good image in the eyes of members as customers and owners. Standard Operating Procedures (SOP) is a guide for cooperative managers in savings and loan business operations in a professional, transparent and accountable manner that is good for internal and external parties. SOP consists of an enterprise element that contains various aspects of the cooperative employee's duties in carrying out its services to customers. Unfortunately, Primkopkar does not yet have Standard Operating Procedures (SOPs) both as a cooperative completeness document, as well as a guideline in carrying out operations as a cooperative. Therefore, this study was conducted to show the appropriate Standard Operating Procedure for Primkopkar.

Keywords : Standard Operating Procedure (SOP), Services, Members

ABSTRAK

SILVIA HAERUNISA. 2023. Perumusan Standard Operating Procedure (SOP) Unit Usaha Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Anggota Koperasi (Studi Kasus Pada Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten) di bawah bimbingan Heri Nugraha.

Fenomena yang terjadi yaitu terkait pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, serta karyawan yang bertugas kurang merespon saat pengajuan pinjaman. Salah satu indikasi nya yaitu tugas dan tanggung jawab pengurus tidak didefinisikan secara rinci. Berdasarkan fenomena di atas, primer koperasi karyawan perhutani belum maksimal dalam menjalankan roda organisasi. Diduga karena Primkopkar belum memiliki *Standard Operating Prosedure* (SOP). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelayanan karyawan kepada anggota, mengidentifikasi standar operasional prosedur yang sesuai untuk ditetapkan pada Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten serta melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota.

Pada variable penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, Adapun bentuk pengamatan adalah penyebaran kuesioner kepada pengurus, karyawan dan anggota koperasi.

Pelayanan yang dilakukan karyawan Primkopkar berada pada kategori kurang baik. Dengan demikian, pelayanan pada anggota oleh karyawan Primkopkar yang dinilai kurang baik tersebut perlu memiliki dokumen khusus ataupun pedoman berupa Standar Operasional Prosedur yang mampu menjadi standar pelayanan yang dilakukan Primkopkar demi tercapainya loyalitas dan kepuasan serta citra baik di mata anggota sebagai nasabah maupun pemilik. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan bagi pengelola koperasi dalam kegiatan operasional usaha simpan pinjam secara professional, transparan dan akuntabel yang baik bagi internal dan pihak eksternal. SOP terdiri dari elemen keusahaan yang memuat berbagai aspek dikoperasi tugas karyawan koperasi dalam menjalankan pelayanannya kepada nasabah. Sayangnya Primkopkar belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) baik sebagai dokumen kelengkapan koperasi, maupun sebagai pedoman dalam menjalankan operasional sebagai koperasi. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan untuk menunjukan susunan Standar Operasional Prosedur yang sesuai untuk Primkopkar.

Kata kunci : *Standard Operating Procedure (SOP), Pelayanan, Anggota*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, berkat, dan hidayah-Nya sehingga penyusunan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul “Perumusan *Standard Operating Procedure* (SOP) Unit Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Anggota Koperasi” dapat tuntas dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai syarat akhir masa Pendidikan Program Strata Satu (S1) dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia di Universitas Koperasi Indonesia.

Dalam proses persiapan hingga akhir penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari jasa serta dukungan yang diberikan dengan penuh kasih oleh banyak pihak. Dengan ketulusan dan penuh sukacita, penyusun hendak menyampaikan terimakasih yang mendalam kepada :

1. Dr. Heri Nugraha S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang tidak lelah dalam membimbing dan meluangkan waktu serta memberikan kesempatan, pengarahan, serta motivasi dengan penuh kesabaran juga ketelitian dalam proses penelitian hingga berhasil menjadi sebuah skripsi.
2. Ir. H Dady Nurpadi MP Selaku Dosen Penelaah Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan arahan, koreksi, dan saran dengan penuh ketelitian yang luar biasa.
3. Dr. H Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah meluangkan waktunya dalam menelaah dan mengoreksi kemudian memberikan saran dengan penuh kesabaran dan ketelitian yang luar biasa.

4. Seluruh staff sekretariat S1 Program Studi Manajemen dan staff akademik Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu seluruh proses administratif sejak menjadi mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia hingga usai.
5. Seluruh pengawas, pengurus, karyawan, dan anggota Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten yang telah menerima dan berpartisipasi dengan sangat baik.
6. Juju Julacha sebagai Ibunda yang selalu mendukung, mengasihi, menyayangi dengan kesabaran dalam mendidik dan memberikan contoh sosok Wanita begitu kuat dan mandiri.
7. Rohmana sebagai ayahanda yang saya kasihi semoga ditempatkan ditempat terbaik disisi-Nya.
8. Ranti Susanti sebagai kakak perempuan pertama yang begitu sabar, kuat, dan penuh kasih dalam membimbing dan mendukung peneliti.
9. Eka Santika sebagai kakak perempuan kedua yang begitu sabar, kuat, dan penuh kasih dalam membimbing dan mendukung peneliti.
10. Muhammad Faisal Nurzaman sebagai kakak laki-laki yang kuat, dan begitu baik dalam membimbing dan mendukung peneliti.
11. Muhammad Padil Saepuloh sebagai adik laki-laki yang manis dan penuh kasih.
12. Dede Darmilah sebagai Bibi begitu baik dan mengulurkan bantuan tanpa pamrih.
13. Keluarga besar yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang tidak Lelah mengulurkan bantuan tanpa pamrih.
14. Ramu Eka Ramdani yang selalu memberikan semangat dan dukungan dengan kebahagiaan sederhana, terima kasih selalu menemani, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebahagiaan.

15. Karina Qumar Said selaku sahabat yang tak lekang oleh waktu selalu mendukung dan menyayangi tanpa batas.
16. Rekan-rekan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang tidak lelah saling mendukung dan mengulurkan bantuan tanpa pamrih.

Penyusun menyadari masih banyak kekurangan. Penyusun berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak. Atas perhatiannya, penyusun ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jatinangor, September 2023

Penyusun

Silvia Haerunisa

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	4
<i>ABSTRACT</i>	5
ABSTRAK	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR ISI	10
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Maksud Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Aspek Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Aspek Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Pendekatan Masalah	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pendekatan Jati Diri Koperasi	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	Error! Bookmark not defined.
defined.	

2.1.4 Pendekatan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP)	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Pendekatan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
 BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Keadaan Umum Organisasi	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Primkopkar Perum Perhutani Unit III	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Struktur Organisasi Primkopkar Perum Perhutani Unit III	Error! Bookmark not defined.
3.2 Keanggotaan Koperasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Anggota Primkopkar Perum Perhutani sebagai Pemilik	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Anggota Primkopkar Perum Perhutani sebagai Nasabah	Error! Bookmark not defined.
3.3 Kegiatan Usaha Permodalan Primkopkar Perum Perhutani Unit III	Error! Bookmark not defined.

3.3.1 Kegiatan Usaha Primkopkar Perum Perhutani Unit III	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Permodalan Primkopkar Perum Perhutani Unit III	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Keadaan Keuangan Primkopkar	Error! Bookmark not defined.
3.4 Implementasi Jati Diri Primkopkar Perum Perhutani Unit III	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pelayanan Pada Anggota Koperasi di Primkopkar Perum Perhutani	Error! Bookmark not defined.
4.3 Perumusan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Unit Simpan Pinjam	Error! Bookmark not defined.
4.4 Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran-Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.