ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM PELAYANAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PENGGUNA JASA

(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Padamukti Kabupaten Garut)

Disusun Oleh:

WINDI

1C1240355

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Kosentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen pembimbing:

Ir. H. Dady Nurpadi, MP., CIIQA.

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Padamukti Kabupaten Garut)

Nama : Windi

NIM : 1C1240355

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing

Ir. H. Dady Nurpadi, MP., CHQA.

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen

Dra. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Windi

NRP : 1C1240355

Tempat, tanggal lahir : Garut, 13 Maret 2004

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Kinerja Karyawan Dalam Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Padamukti Kabupaten Garut" adalah benar pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti melanggar, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan kepada saya (sesuai dengan Permendikbudristek Nomor 39 Tahun 2021 tentang Integritas Akademik dalam Menghasilkan Karya Ilmiah).

Jatinangor, September 2026

Windi

IKOPIN University

RIWAYAT HIDUP



Windi, merupakan anak kedua dari dua bersaudara, lahir di Garut Jawa Barat, pada hari Senin tanggal 13 Maret 2004 dari pasangan Bapak Nanang Suryana dan Ibu Adah. Adapun Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pada tahun 2010 telah menyelesaikan pendidikan di TK Azahra, Cihuni, Gandamekar, Kadungora, Garut Jawa Barat.
2. Pada tahun 2016 telah menyelesaikan pendidikan di SDN Mekarbakti 03, Mekarbakti, Kadungora, Garut Jawa Barat.
3. Pada tahun 2019 telah menyelesaikan pendidikan di SMP Muhammadiyah 01 Kadungora, Garut Jawa Barat.
4. Pada tahun 2022 telah menyelesaikan pendidikan di SMK Muhammadiyah 01 Kadungora, Garut Jawa Barat.

Selanjutnya pada tahun 2022 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di salah satu kampus swasta di Bandung hingga awal tahun 2025, lalu peneliti melanjutkan Pendidikan di kampus Universitas Koperasi Indonesia di Jatinangor, Sumedang Jawa Barat. Dengan mengambil pendidikan pada program studi Strata satu (S1) Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama perkuliahan penulis mengikuti kegiatan kemahasiswaan (UKM), yaitu:

Ikatan Voli mahasiswa

ABSTRACT

WINDI. 2026. *Analysis of Employee Service Performance as an Effort to Increase Member Participation as Service Users. Case Study of the Padamukti Savings and Loans Cooperative in Garut, under the guidance of Dady Nurpadi.*

The Padamukti Savings and Loans Cooperative (KSP) is a single-purpose cooperative operating solely in one business: savings and loans. The Padamukti Cooperative was originally established in the school inspector's office and the PGI (now PGRI) office in 1949 by Mr. H. Asikin Kartasasmita and Mr. H. D. Wiradisastra. Previously, this cooperative was merely a socio-economic association (SOSEK) with members consisting of friends and teachers from the Department of Education and Culture. The problem faced by the Padamukti KSP is the declining level of member participation as service users, necessitating further improvements in employee service performance.

The purpose of this study is to obtain an overview of employee performance, member participation as service users, and the efforts needed to improve employee performance and member participation. This research uses a problem-solving approach based on management theory, employee performance in service, and cooperatives.

The method used in this research is a case study with quantitative descriptive analysis. Data were obtained through interviews, observations, questionnaires, and a literature review. Data were analyzed using a Likert scale to identify employee performance indicators that need to be improved or maintained by the cooperative.

The research findings indicate that the employee performance at KSP Padamukti falls into the "fairly good" category at 67.94%, while member participation as service users also falls into the "fairly good" category at 61.92%. Efforts needed to enhance member participation as service users include improving service quality by boosting employee competence, strengthening performance evaluation, and enhancing coordination among staff, as well as providing services that are faster, more accurate, friendly, and aligned with members' needs.

Keywords: Employee Performance, Member Participation, Cooperative

IKOPIN University

ABSTRAK

WINDI. 2026. Analisis Kinerja Karyawan dalam Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pengguna Jasa. Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Padamukti Garut, di bawah bimbingan Dady Nurpadi.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Padamukti merupakan koperasi *single purpose* atau koperasi yang menjalankan satu jenis usaha saja, yaitu simpan pinjam. Koperasi Padamukti awalnya didirikan di lingkungan kantor penilik sekolah dan kantor PGI (PGRI untuk sekarang), pada tahun 1949 oleh Bapak H. Asikin Kartasasmita dan Bapak H. D. Wiradisastra dan dulu hanya berupa paguyuban dibidang sosial ekonomi (SOSEK) dengan beranggotakan teman dan guru-guru di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Permasalahan yang dihadapi KSP Padamukti yaitu tingkat partisipasi anggota sebagai pengguna jasa yang menurun yang disebabkan karena kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai kinerja karyawan, partisipasi anggota sebagai pengguna jasa, serta upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota. Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah yang didasarkan pada teori-teori manajemen, kinerja karyawan dalam pelayanan dan perkoperasian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan analisis deskriptif kuantitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka. Data dianalisis menggunakan skala Likert sehingga dapat diketahui indikator-indikator kinerja karyawan yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan oleh koperasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan KSP Padamukti berada pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 67,94%, sedangkan partisipasi anggota sebagai pengguna jasa berada pada kategori cukup baik dengan persentase sebesar 61,92%. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pengguna jasa yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi karyawan, memperkuat evaluasi kinerja, meningkatkan koordinasi antar pegawai, serta memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Partisipasi Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kinerja Karyawan dalam Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa" dengan baik. Penulisan ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Koperasi Indonesia. Sepenuhnya penulis menyadari terdapat keterbatasan serta kekurangan yang melekat pada diri penulis. Namun, dengan keterbatasan dan kekurangan ini akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Yang terhormat Ir. H. Dady Nurpadi, MP. CIIQA selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Terima kasih saya ucapkan kepada bapak.
2. Yang terhormat Ir. Hj. Nanik Risnawati, M.Si, CIIQA selaku dosen penguji koperasi yang telah memberikan masukan dan saran serta memberikan tambahan ilmu pengetahuan khususnya mengenai perkoperasian dalam penulisan skripsi.
3. Yang terhormat Dr. H. Gijanto Purbo S, SE., M.Sc., CIIQA selaku dosen penguji konsentrasi yang telah memberikan masukan dan saran serta

memberikan tambahan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia di koperasi dalam penulisan skripsi.

4. Yang terhormat Bapak/Ibu Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu dan memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat serta didikannya selama masa perkuliahan.
5. Seluruh Staf Sekretariat serta Karyawan Universitas Koperasi Indonesia pada umumnya dan pihak Prodi S-1 Manajemen pada khususnya, yang telah membantu dalam memberikan pelayanan dengan baik selama perkuliahan maupun dalam penyusunan skripsi.
6. Koperasi Simpan Pinjam Padamukti Garut yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini, khususnya pengurus dan anggota yang telah meluangkan waktu serta memberikan informasi kepada peneliti.
7. Terima kasih khusus saya sampaikan kepada pemerintah Republik Indonesia melalui pemberi Beasiswa KIP Kuliah. Bantuan biaya dan dukungan ini sangat berarti. Beasiswa ini membantu kelancaran studi saya hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Ibu Adah, almarhum Bapak Nanang Suryana dan kakak saya serta keluarga yang senantiasa telah mendoakan, mendukung baik moril maupun materi selama perkuliahan hingga proses penulisan skripsi.
9. Teman-teman kuliah yang dari anak mutasi Nabila, Zanuar, Teni dan yang lainnya yang saling mendukung, membantu, dan menemani penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini.

10. Teman-teman perkuliahan di Ikopin yang telah membantu dan memberikan banyak pengalaman, pengetahuan, serta kebersamaan yang sebelumnya belum penulis dapatkan di kampus sebelumnya.
11. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga dalam penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi penulis khususnya serta pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Agustus 2026

Windi

IKOPIN University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP ..... **i**
ABSTRACT ..... **ii**
ABSTRAK ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vii**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah 11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11
1.3.1 Maksud Penelitian 11
1.3.2 Tujuan Penelitian 12
1.4 Kegunaan Penelitian 12
1.4.1 Kegunaan Teoritis 12
1.4.2 Kegunaan Praktis 13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN **14**
2.1 Pendekatan Masalah 14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian 14
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia 27
2.1.3 Pendekatan Kinerja Karyawan 33
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota 38
2.1.5 Penelitian Terdahulu 43
2.1.6 Kerangka Berpikir 46
2.2 Metode Penelitian 47
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan 47
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) 47

2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data 49
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data 52
2.2.5 Analisis Data 53
2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian 60
2.2.7 Jadwal Penelitian 60
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN 61
3.1 Keadaan Umum Koperasi Simpan Pinjam Padamukti 61
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KSP Padamukti 61
3.1.2 Struktur Organisasi KSP Padamukti 64
3.2 Keanggotaan KSP Padamukti 72
3.3 Kegiatan Usaha Dan Permodalan KSP Padamukti 73
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada KSP Padamukti 83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 91
4.1 Identitas Responden 91
4.2 Kinerja Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggota 92
4.2.1 Daya Tanggap (*Responsiveness*) 92
4.2.2 Keandalan (*Reliability*) 95
4.2.3 Empati (*Empathy*) 99
4.2.4 Jaminan (*Assurance)* 101
4.2.5 Bukti Fisik (*Tangibles*) 105
4.3 Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa 110
4.3.1 Partisipasi Anggota sebagai Pengguna Jasa 110
4.4 Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pengguna Jasa Melalui Kinerja Karyawan 116
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 119
5.1. Simpulan 119
5.2. Saran-Saran 120
DAFTAR PUSTAKA 121
LAMPIRAN 123