

# **ANALISIS KETELADANAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**

(Studi Kasus Pada Unit K7 Mart Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung)

Disusun Oleh:

**Siti Widarti**

**C1200119**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing:

Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si



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

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Keteladanan Manajer Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Unit K7 Mart Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung )

Nama : Siti Widarti

NIM : C1200119

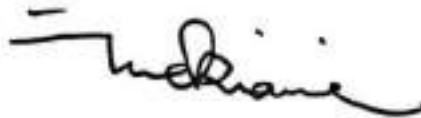
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

### Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi  
Sarjana Manajemen



Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

## RIWAYAT HIDUP



**Siti Widarti**, Lahir pada tanggal 12 Januari 2001 di Kabupaten Indramayu, sebagai anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Soyad dan Ibu Uminih. Berikut pendidikan formal yang telah ditempuh penulis :

1. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 1 Sukaslamet, Jawa Barat.
2. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 3 Kroya, Jawa Barat.
3. Tahun 2019 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Kroya, Jawa Barat.
4. Tahun 2020, penulis tercatat sebagai mahasiswa di Institut Manajemen Koperasi Indonesia di Jatinangor, Jawa Barat. Penulis mengikuti Program Studi Manajemen pada jenjang Strata Satu (S-1) dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Adapun pada masa perkuliahan, peneliti aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu :

- Lembaga Pers Mahasiswa I-MAGE (2021 – 2023)
- English Club Universitas Koperasi Indonesia (2020 – 2023)
- GenBI Universitas Koperasi Indonesia (2021 – 2023)

## **ABSTRACT**

*Siti Widarti, 2024. Analysis of Manager Exemplary in Improving Employee Performance (Case Study on K7 Mart Business Unit of Bank BTN KC Bandung Employee Cooperative), under the guidance of Hj. Yuanita Indriani.*

*Bank BTN KC Bandung Employee Cooperative is a consumption cooperative owned by Bank BTN employees, with several business units including: Savings and Loan Unit, Commercial Unit, and Vehicle Rental Unit. The Commerce Unit consists of K7 Mart or Minimarket, PPOB and stationery sales, and photocopying. In the K7 Mart unit, employees experienced a decline in performance caused by the lack of exemplary managers performing K7 Mart services, both in interactions with customers and in internal work efficiency. The manager's inability to set a good example creates a negative impact on employee motivation, service standards, and customer satisfaction. This study aims to analyze manager exemplary, employee performance and what efforts can be made to improve employee performance through manager exemplary.*

*The method used in this research is the case study method, which is a method that solves actual problems by searching and collecting data and then systematically compiled and then analyzed and then a conclusion can be drawn. Data analysis used in this research is using a Likert scale.*

*The results of the study indicate that the exemplary manager of the Bank BTN KC Bandung Employee Cooperative must be improved so that the cooperative can develop for the better. Of course, the best employee performance is needed in managing the cooperative so that in the future the cooperative can remain stable despite facing various challenges that will come.*

**Keywords:** Exemplary Manager, Employee Performance, Cooperative



## ABSTRAK

**Siti Widarti. 2024.** Analisis Keteladanan Manajer Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan ( Studi Kasus Pada Unit Usaha K7 Mart Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung ), di bawah bimbingan Hj. Yuanita Indriani.

Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung adalah koperasi konsumsi milik karyawan Bank BTN, dengan beberapa unit usaha diantaranya; Unit Simpan Pinjam, Unit Niaga, dan Unit Sewa Kendaraan. Unit Niaga terdiri dari usaha K7 Mart atau Minimarket, Penjualan PPOB dan ATK, serta fotokopi. Dalam unit K7 Mart, karyawan mengalami penurunan kinerja yang disebabkan oleh kurangnya keteladanan manajer melakukan pelayanan K7 Mart, baik dalam interaksi dengan pelanggan maupun dalam efisiensi kerja internal. Ketidakmampuan manajer untuk memberikan teladan yang baik menciptakan dampak negatif terhadap motivasi karyawan, standar pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keteladanan manajer, kinerja karyawan dan upaya apa saja yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui keteladanan manajer.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode studi kasus yakni suatu metode yang memecahkan masalah aktual dengan mencari dan mengumpulkan data lalu disusun secara sistematis kemudian dianalisis selanjutnya dapat diambil suatu kesimpulan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan skala likert.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa keteladanan manajer Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung harus ditingkatkan lagi supaya koperasi dapat berkembang menjadi lebih baik. Tentunya diperlukan kinerja karyawan yang terbaik dalam mengelola koperasi agar ke depannya koperasi bisa tetap stabil meskipun menghadapi berbagai tantangan yang akan datang.

***Kata Kunci: Keteladanan Manajer, Kinerja Karyawan, Koperasi***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Keteladanan Manajer Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan" Studi Kasus Pada Unit K7 Mart Koperasi Pegawai BTN KC Bandung

Adapun penulisan skripsi ini yakni untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia juga sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama kurang lebih empat tahun menempuh perkuliahan. Selama penyusunan skripsi ini, 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. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, M.Si 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 sekaligus Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan pengetahuan serta saran dalam penulisan skripsi ini.

3. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Dosen Penelaah Konsentrasi sekaligus Ketua Program Studi SI Manajemen yang telah memberikan arahan, saran dan nasihat dalam penulisan skripsi ini.
4. Kepada seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
5. Kepada seluruh civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu kelancaran jalannya kegiatan perkuliahan.
6. Kepada seluruh pengelola Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung yang telah membantu dan meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada penulis.
7. Kepada orang tua tercinta bapak Soyad dan ibu Umini (maung), atas semua dukungan motivasi dan doa yang terus mengalir selama perkuliahan. Penulis tidak akan dapat membalas semua perjuangan bapak dan maung yang telah maksimal memberikan yang terbaik untuk penulis.
8. Kepada teteh hida tersayang, aang, rama, teh lia yang selalu memberi semangat dan bantuan selama perkuliahan.
9. Kepada teman – teman penulis dan pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

Jatinagor, Agustus 2024

Siti Widarti

## DAFTAR ISI

|                                                             |             |
|-------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                  | <b>i</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                       | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                        | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                      | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                   | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                 | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                               | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                         | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                              | 12          |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....                       | 12          |
| 1.3.1 Maksud Penelitian .....                               | 12          |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian .....                               | 12          |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                                | 13          |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis .....                               | 13          |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis .....                                | 13          |
| <b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....</b> | <b>14</b>   |
| 2.1 Pendekatan Masalah .....                                | 14          |
| 2.1.1 Pendekatan Koperasi .....                             | 14          |
| 2.1.2 Pendekatan Manajemen Koperasi .....                   | 26          |
| 2.1.3 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....         | 28          |



|                                                                              |            |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.1.4 Pendekatan Keteladanan Manajer .....                                   | 34         |
| 2.1.5 Pendekatan Kinerja Karyawan .....                                      | 39         |
| 2.2 Metode Penelitian.....                                                   | 46         |
| 2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan .....                                 | 46         |
| 2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....                  | 47         |
| 2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....                                | 51         |
| 2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....                                           | 55         |
| 2.2.5 Analisis Data .....                                                    | 57         |
| 2.2.6 Tempat Penelitian.....                                                 | 64         |
| 2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian .....                                          | 64         |
| <b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>                          | <b>65</b>  |
| 3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen.....                               | 65         |
| 3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung ....         | 65         |
| 3.1.2 Visi Misi Koperasi Pegawai BTN KC Bandung.....                         | 66         |
| 3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung .....         | 67         |
| 3.2 Keanggotaan Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung .....                   | 83         |
| 3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung ..... | 85         |
| 3.3.1 Kegiatan Unit Usaha Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung.....          | 85         |
| 3.3.2 Permodalan Koperasi Pegawai Bank BTN Bandung.....                      | 90         |
| 3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung .....        | 100        |
| 3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi Pegawai Bank BTN Bandung .....          | 100        |
| 3.4.2 Implementasi Prinsip - Prinsip Koperasi Pegawai Bank BTN Bandung       | 101        |
| 3.4.3 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pegawai Bank BTN Bandung....         | 104        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                     | <b>109</b> |

|                                                                                                         |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.1 Identitas Responden dan Informan.....                                                               | 109        |
| 4.2 Keteladanan Manajer pada Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung..                                     | 110        |
| 4.2.1 Keteladanan Manajer dalam Tutur Kata .....                                                        | 110        |
| 4.2.2 Keteladanan Manajer dalam Sikap.....                                                              | 117        |
| 4.2.3 Keteladanan Manajer dalam Perilaku .....                                                          | 123        |
| 4.2.4 Keteladanan Manajer dalam Keputusan .....                                                         | 128        |
| 4.2.5 Keteladanan Manajer dalam Perbuatan .....                                                         | 134        |
| 4.3 Kinerja Karyawan pada Koperasi Pegawai Bank BTN KC Bandung.....                                     | 140        |
| 4.3.1 Kinerja Karyawan dalam Kualitas Pekerjaan .....                                                   | 140        |
| 4.3.2 Kinerja Karyawan dalam Kuantitas Pekerjaan .....                                                  | 149        |
| 4.3.3 Kinerja Karyawan dalam Tanggung Jawab .....                                                       | 158        |
| 4.3.4 Kinerja Karyawan dalam Pelaksanaan Tugas .....                                                    | 167        |
| 4.3.5 Rekapitulasi Indikator Kinerja Karyawan.....                                                      | 175        |
| 4.4 Kinerja Karyawan Menurut Manajer .....                                                              | 177        |
| 4.5 Upaya-Upaya yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan<br>Melalui Keteladanan Manajer ..... | 179        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                   | <b>184</b> |
| 5.1 Simpulan .....                                                                                      | 184        |
| 5.2 Saran.....                                                                                          | 186        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                             | <b>189</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                                                    | <b>194</b> |