

ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur Kabupaten
Sumedang Provinsi Jawa Barat)

Disusun Oleh :

Mei Fajriantty

C1200316

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen pembimbing :

Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si



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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan
Anggota

Nama : Mei Fajriantty

NIM : C1200316

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing

Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE, M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



Mei Fajriantty, lahir di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat pada tanggal 22 Mei 1997. Penulis merupakan anak bungsu dari 2 bersaudara, putri dari Ibu (Almh) Mimin Suhaemi dan Bapak Agustusnadi. Penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SDN 4 Rancaekek lulusan tahun 2009 lalu melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Rancaekek lulusan tahun 2012. Tahun 2015 penulis lulus Sekolah Menengah Atas di SMAN Jatinangor. Setelah lulus SMA, penulis bekerja disalah satu Perusahaan Jepang yaitu PT. Univers Sewing Indonesia dan mengikuti program internal magang ke Jepang selama 3 tahun (2017 – 2020). Setelah pulang ke Indonesia, penulis melanjutkan pendidikannya di kampus Ikopin University Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Berkat petunjuk dan pertolongan Allah SWT, usaha serta doa dari semua orang yang menyayangi penulis terutama suami pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” Studi kasus pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.

ABSTRACT

Mei Fajriantty. 2025. *Analysis of Employee Performance in Enhancing Member Satisfaction: A Case Study of Mitra Usaha Cisempur Consumer Cooperative. Under the guidance of Indra Fahmi.*

Cooperative Consumer Mitra Usaha Cisempur , located at Jl. Desa Cisempur Gang Masjid No. 22 RT0. 02/RW. 05, Desa Cisempur, Jatinangor District, Sumedang Regency. Based on a preliminary survey with the cooperative manager, it was found that the performance of several employees has not yet reached an optimal level. This is evident from inaccuracies in administrative records, low levels of work accuracy, inconsistency in adhering to working hours, and low work productivity. Furthermore, a survey conducted with three members revealed complaints regarding employee services, particularly related to the lack of responsiveness and promptness in addressing members' needs.

This research aims to analyze employee performance in efforts to improve member satisfaction at Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur. The study applies a descriptive quantitative method with a survey approach. Primary data were obtained from informants through interviews and questionnaires, while secondary data were collected from cooperative records and business activity reports.

The findings indicate that overall employee performance is categorized as fairly good, and member satisfaction also falls under the fairly good category. However, the indicator measuring the alignment of employee performance with member expectations received the lowest score. To improve member satisfaction, the cooperative has implemented several performance improvement efforts, including employee training and development, enhancing work quality and promoting a positive work culture, conducting regular performance evaluations, strengthening internal communication, providing feedback and rewards, and most importantly, actively listening to member input as the foundation for service improvements.

Keywords : Performance, Cooperative, Satisfaction

ABSTRAK

Mei Fajriantty. 2025. Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota. Studi kasus pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur, dibawah bimbingan **Indra Fahmi.**

Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur yang beralamat di Jl. Desa Cisempur Gang Masjid No.22 RT.02/RW.05 Desa Cisempur Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. Berdasarkan survei awal kepada manajer Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur bahwa kinerja karyawan pada beberapa karyawannya masih belum bisa bekerja secara optimal yang dilihat dari kualitas kerja yang masih terdapat kekeliruan dalam pencatatan administrasi, tingkat ketelitian kerja yang masih rendah, karyawan tidak konsisten dalam mematuhi jam kerja dan produktivitas kerja. Adapun survei kepada 3 anggota, yang menyatakan bahwa adanya keluhan terkait pelayanan karyawan bahwa pegawai koperasi masih kurang memberikan pelayanan terutama karena sikap pegawai yang kurang cekatan dan tanggap dalam melayani kebutuhan anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari informan melalui wawancara dan Kuisisioner dan data sekunder yang diperoleh dari catatan koperasi dan laporan kegiatan usaha koperasi.

Konsumen Mitra Usaha Cisempur menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara keseluruhan tergolong cukup baik. Tingkat kepuasan anggota juga berada pada kategori cukup baik, namun indikator kesesuaian kinerja karyawan dengan harapan anggota memperoleh skor terendah. Untuk meningkatkan kepuasan anggota, koperasi melakukan berbagai upaya perbaikan kinerja melalui pelatihan dan pengembangan karyawan, peningkatan kualitas dan budaya kerja positif, evaluasi kinerja rutin, penguatan komunikasi internal, pemberian umpan balik serta penghargaan, dan yang terpenting adalah mendengarkan masukan anggota sebagai dasar perbaikan layanan.

Kata kunci : Kinerja, Koperasi, Kepuasan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmannirrahim. Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menuntaskan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota” yang salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana untuk program studi Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ikopin University Jatinangor, Sumedang.

Alhamdulillah, setelah melewati berbagai kendala, dan berbagai rintangan penulis berhasil menyelesaikan laporan akhir skripsi ini dengan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, pengetahuan serta saran untuk kesempurnaan penulisan skripsi.
2. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi.
3. Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi.
4. Prof. Agus Pakpahan, Ph. D selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmu selama kegiatan perkuliahan serta seluruh staf dan karyawan Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN *University*) yang telah memberikan pelayanan terbaik selama kegiatan perkuliahan.

7. Seluruh pengurus, karyawan dan pengawas Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.
8. Keluarga penulis yaitu papah, mamah (Alm), dan teteh yang selalu memberikan do'a yang tiada hentinya dan semangat kepada penulis dan juga suami tercinta Ruwanda Prasetyo Purwanto, A.Md.T yang telah membantu memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini dan selalu kebersamaan di setiap prosesnya.
9. Teman-teman Manajemen Angkatan 2020 dan Angkatan 2021 yang telah berjuang bersama dan saling memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini serta teman-teman bimbingan bapak Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si yang telah saling membantu dan mendoakan selama berlangsungnya tahap penyusunan skripsi ini.

Semoga semua motivasi, semangat, ilmu yang selalu saya ingat serta do'a yang diberikan mendapat imbalan dari Allah SWT sebagai amal dan ibadah. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan kedepan. Penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat.

Jatinangor, Agustus 2025

Mei Fajriantty

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.3.1 Maksud Penelitian.....	15
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	16
1.4.2 Kegunaan Praktis	16
 BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	 17
2.1 Pendekatan Masalah	17
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	17
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	30
2.1.3 Pendekatan Kinerja Karyawan	34
2.1.4 Pendekatan Kepuasan Anggota	41
2.1.5 Kerangka Berpikir.....	45
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 Menentukannya.....	50
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	50
2.2.5 Analisis Data	52
2.2.6 Tempat Penelitian.....	60
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	60
 BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	 61
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	61
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur..	62
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi	64
3.2 Keanggotaan Koperasi	69
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	71

3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi.....	71
3.3.2 Permodalan koperasi	72
3.3.3 Perkembangan Aset Koperasi	73
3.3.4 Perkembangan SHU Koperasi	74
3.3.5 Keadaan Keuangan Koperasi	75
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi	79
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi.....	80
3.4.2 Implementasi Nilai – Nilai Koperasi.....	81
3.4.3 Implementasi Prinsip – Prinsip Koperasi.....	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	86
4.1 Identitas Responden dan Informan	86
4.2 Kinerja Pengurus Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur	88
4.2.1 Kuantitas Hasil Kerja	89
4.2.2 Kualitas Hasil Kerja	90
4.2.3 Ketepatan Waktu	91
4.2.4 Efisiensi Kerja	92
4.2.5 Tanggung Jawab.....	93
4.2.6 Inisiatif dan Kreativitas	94
4.2.7 Kerja sama.....	95
4.2.8 Disiplin kerja.....	96
4.2.9 Pengetahuan dan keterampilan teknis	98
4.2.10 Sikap dan Perilaku Kerja.....	99
4.3 Kepuasan Anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur	103
4.3.1 Kesesuaian Harapan	104
4.3.2 Minat Berpartisipasi	106
4.3.3 Kesiediaan Merekomendasikan.....	107
4.4 Upaya Yang Harus Dilakukan Koperasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota.....	111
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	114
5.1 Simpulan.....	114
5.2 Saran – Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	117
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Penurunan Anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur	9
Tabel 1.2 Jumlah Transaksi Anggota di Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur Sepanjang Tahun 2025.....	10
Tabel 2.1 Operasional Variabel	48
Tabel 2.2 Nilai Kriteria Jawaban.....	52
Tabel 2.3 Tanggapan Responden Kinerja Karyawan	53
Tabel 2.4 Tanggapan Indikator Kinerja Karyawan	54
Tabel 2.5 Kriteria Jawaban.....	56
Tabel 2.6 Tanggapan Responden Kepuasan Anggota	57
Tabel 2.7 Tanggapan Indikator Kepuasan Anggota	57
Tabel 3.1 Jumlah Anggota Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.....	70
Tabel 3.2 Permodalan Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur.....	72
Tabel 3.3 Jumlah Aset Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur	74
Tabel 3.4 Perkembangan SHU Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur	75
Tabel 3.5 Standar Likuiditas	76
Tabel 3.6 Rasio Lancar pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur	76
Tabel 3.7 Standar Solvalibitas.....	77
Tabel 3.8 Rasio Solvalibitas pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur ...	78
Tabel 3.9 Standar Solvalibitas.....	79
Tabel 3.10 Rasio Rentabilitas pada Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur ..	79
Tabel 3.11 Tabel Implementasi Definisi Koperasi	80
Tabel 3.12 Tabel Implementasi Nilai – Nilai Koperasi	82
Tabel 3.13 Tabel Implementasi Prinsip – Prinsip Koperasi	83
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	86
Tabel 4.2 Umur Responden.....	87
Tabel 4.3 Identitas Informan	87
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kuantitas Hasil Kerja	89
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Hasil Kerja	90

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu	91
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Efesiensi Kerja	92
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab	93
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Inisiatif dan Kreativitas	94
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kerja Sama	95
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Kerja (1)	96
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Disiplin Kerja (2)	97
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan Keterampilan.....	98
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Mengenai Sikap dan Perilaku Kerja (1)	99
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Sikap dan Perilaku Kerja (2)	100
Tabel 4.16 Rekapitulasi Penilaian Kinerja Karyawan.....	101
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harapan (1)	105
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harapan (2)	105
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Minat Berpartisipasi (1)	106
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Mengenai Minat Berpartisipasi (2)	107
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Kesiediaan Merekomendasikan.....	109
Tabel 4.22 Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Anggota.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi	22
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Anggota	44
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir	45
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur	64
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Koperasi	65

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Observasi.....	120
Pedoman Wawancara	121
Pedoman Kuisisioner	123
Daftar Identitas Responden Koperasi Konsumen Mitra Usaha Cisempur 2025..	127
Lampiran Tabulasi Data Kinerja Karyawan dan Kepuasan Anggota.....	129