

ANALISIS KINERJA PENGURUS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT SIMPAN PINJAM

Studi Kasus Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III

Jawa Barat

Disusun Oleh :

Salsa Aufar Tri Putri

C1200097

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing : Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc



PROGRAM STUDI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

IKOPIN UNIVERSITY

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kinerja Pengurus Dalam Meningkatkan Kualitas
Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam (*Studi Kasus Koperasi
Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat*)

Nama Mahasiswa : Salsa Aufar Tri Putri

NRP : C1200097

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M. Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., Msi

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI
SERTA PERLIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “ Analisis Kinerja Pengurus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Simpan Pinjam (Studi Kasus Pada Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk laporan apapun kepada karya yang diterbitkan manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan manapun tidak di terbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir laporan akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, Oktober 2024



Salsa Aufar Tri Putri

RIWAYAT HIDUP

Salsa Aufar Tri Putri lahir pada tanggal 1 September 2001 di Kabupaten Bandung merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Herdiana dan Ibu Imas Sukaesih. Alamat tempat tinggal di Jalan Raya Cileunyi No. 869 A, RT 001 RW 010, Desa Cileunyi Kulon, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung.

Adapun riwayat pendidikan yang saya telah tempuh :

1. Tahun 2014 menyelesaikan pendidikan di SDN Cileunyi 02, Kabupaten Bandung.
2. Tahun 2017 menyelesaikan pendidikan di SMPN 1 Cileunyi, Kabupaten Bandung.
3. Tahun 2020 menyelesaikan pendidikan di SMA Mekar Arum, Kabupaten Bandung

Pada tahun 2020 peneliti melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) di Universitas Koperasi Indonesia Jatinangor, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Dengan mengambil Program Studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Selama masa perkuliahan peneliti aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yakni dengan mengikuti kegiatan Panitia Musyawarah Anggota (Musang Hima Manajemen), Pembimbing Latihan dasar kepemimpinan Manajemen tahun 2021, Anggota Organisasi Sanggar 12 Juli Ikopin Angkatan 2020, dan terakhir menjadi panitia Pasanggiri Jaipong With Ika Ikopin.

ABSTRACT

Salsa Aufar Tri Putri, 2024. *Analysis of Management Performance in Improving Service Quality in the Savings and Loan Unit: Case Study of Primary Cooperative of Perum Perhutani Employees Unit III West Java. Under the Guidance of H. Wawan Lulus Setiawan.*

Cooperative Primary Employees Perum Perhutani Unit III West Java. Experienced 3 (three) times the change of deed in 1991 and finally ratified on May 21, 1999 with Legal Entity 29/PAD.KDK.-10.21/V.1999 which is located at Jalan Soekarno Hatta Km. 14 No. 628 Cimincrang village, Bandung City, West Java.

The purpose of this study was to analyze the performance of the management in improving the quality of service in the savings and loan unit. The research method used is descriptive quantitative. Data collection techniques include questionnaires, interviews, and observations. Data analysis using a Likert scale.

This study shows that of the 6 Indicators on the board performance variable get "Good" criteria with a score of 2,082. collected the performance of the management at the Primary Cooperative of Perum Perhutani Employees Unit III West Java is good, but it needs to be improved and adjusted so that the expectations of cooperative members can be met. Meanwhile, of the 4 indicators on the Service Quality variable with the category "very good" with a score of 1,447. it is concluded that the quality of service in the savings and loan unit is very good.

Keywords: Management Performance, Service Quality, Cooperative

IKOPIN
University

ABSTRAK

Salsa Aufar Tri Putri, 2024. Analisis Kinerja Pengurus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam: Studi Kasus Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat. di bawah bimbingan H. Wawan Lulus Setiawan.

Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat. Mengalami 3 (tiga) kali pergantian akta di tahun 1991 dan pada akhirnya disahkan pada Tanggal 21 Mei 1999 dengan Badan Hukum 29/PAD.KDK.-10.21/V.1999 yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Km. 14 No 628 kelurahan Cimincrang, Kota Bandung, Jawa Barat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja pengurus dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada unit simpan pinjam. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi kuesioner, wawancara, dan observasi. Analisis data menggunakan skala likert.

Penelitian ini menunjukkan bahwa dari 6 Indikator pada variabel kinerja pengurus mendapatkan kriteria “Baik” dengan Skor 2.063. disimpulkan kinerja pengurus pada Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat sudah baik, namun perlu ditingkatkan dan disesuaikan agar harapan anggota koperasi dapat terpenuhi. Sementara itu, dari 4 indikator pada variabel Kualitas Pelayanan dengan kategori “sangat baik” dengan skor 1.447. disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada unit simpan pinjam sangat baik.

Kata kunci : *Kinerja Pengurus, Kualitas Pelayanan, Koperasi*

IKOPIN
University

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kinerja Pengurus Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Unit Simpan Pinjam (Studi Kasus : Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat)”**. dengan baik. Dan tak lupa pula tercurah limpahkan kepada nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang dalam membawa risalahnya kepada kita semua. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan program strata satu (S1) Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dalam segi penulisan, karena terbatasnya pengetahuan dan literatur baca yang saya lakukan. Oleh karena itu, saya sangat menerima kritik, saran, masukan kepada semua pembaca dalam skripsi ini agar dalam penulisan skripsi ini bisa menjadi lebih baik lagi.

Dengan selesainya laporan ini tidak lepas dari dukungan dan support orang-orang terdekat saya, dan juga tidak lepas dari izin Allah SWT yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan rasa hormat dan terima kasih saya sampaikan kepada:

Kepada Ibu saya yang tidak pernah Lelah berdoa dan memberikan dukungan moral materil yang tiada ternilai harganya.

1. Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis hingga terwujudnya skripsi ini.
2. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini.
3. Dra. Ucu Nurwati. M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang juga telah meluangkan waktu serta memberikan kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini.
4. Bapak dan ibu Dosen program studi S1 Manajemen yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
5. Staf sekretariat prodi S1 Manajemen yang telah membantu penulis dalam menyampaikan informasi-informasi.
6. Kepada bapak Asep Heriyanto, bapak Parman, maupun pengurus lainnya Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dalam Menyusun skripsi serta telah meluangkan waktunya dalam memberikan informasi kepada penulis.
7. Kepada bibi Siti fatimah, Om Bagus, Salmaa selaku kembaran saya, Teteh Carina Isdiana Putri, Bibi Ulfah yang selalu meluangkan waktunya dan bersabar mendengarkan keluh kesah penulis dan terus memberikan motivasi dan semangat untuk segera menyelesaikan penelitian ini.

8. Teman-teman dan khususnya kepada Varina Handayani, Nur Aulia Dewi, Luftha Putri Ramadani, dan juga Shintia Ramadhanti, Devia Putri yang telah mendengarkan keluh kesah penulis dan terus memberikan motivasi dan semangat untuk segera menyelesaikan penelitian ini.



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	11
2.1 Pendekatan Masalah	11
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen.....	26
2.1.3 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	26
2.1.4 Pendekatan Kinerja.....	30
2.1.5 Pendekatan Pelayanan	31
2.2 Metode Penelitian.....	34
2.2.1 Metode Penelitian yang digunakan.....	34
2.2.2 Data Yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	34
2.2.3 Sumber Data Yang Digunakan Dan Cara Menentukannya	36

2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	37
2.2.5 Analisis Data	39
2.2.6 Tempat Penelitian	45
2.2.7 Jadwal Penelitian	45
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	46
3.1 Keadaan Umum Organisasi	46
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi	47
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi	48
3.2 Keanggotaan Koperasi	53
3.3 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi	56
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1 Identitas Responden	79
4.2 Kinerja Pengurus dalam Melaksanakan Tugas Dan Tanggung Jawab Pada Unit Simpan Pinjam	81
4.3 Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Pengurus Kepada Anggota	90
4.4 Upaya Pengurus Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota	95
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Saran-Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Unit Usaha Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat	4
Tabel 1.2	Tugas dan Tanggung Jawab serta Wewenang Pada Pengurus Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat.....	5
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel.....	36
Tabel 2.2	Sumber dan Data yang Diperoleh.....	37
Tabel 2.3	Hasil Tanggapan Responden dari Variabel Kinerja dan Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 2.4	Rekapitulasi Penilaian Kinerja Pengurus	42
Tabel 2.5	Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Pengurus.....	44
Tabel 3.1	Perkembangan Anggota Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat tahun 2019-2023.....	55
Tabel 3.2	Perkembangan Pendapatan Hasil Usaha pada Unit Simpan Pinjam di Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat tahun 2019-2023.....	56
Tabel 3.3	Perkembangan Simpan Sukarela Anggota	57
Tabel 3.4	Perkembangan Pendapatan Hasil Usaha Unit Usaha Pengadaan Barang Dan Jasa Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2019-2023.....	58
Tabel 3.5	Perkembangan Pendapatan Hasil Usaha Unit Usaha Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat tahun 2019-2023	60
Tabel 3.6	Perkembangan Permodalan Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2019-2023.	62
Tabel 3.7	Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2019-2023	64
Tabel 3.8	Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2019-2023	66

Tabel 3.9	Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2019-2023	68
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	80
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	80
Tabel 4.4	Penilaian Responden mengenai kualitas.....	82
Tabel 4.5	Penilaian Responden Mengenai Kuantitas	83
Tabel 4.6	Penilaian Responden Mengenai Tanggung Jawab	85
Tabel 4.7	Penilaian Responden Mengenai Inisiatif	86
Tabel 4.8	Penilaian Responden Mengenai Kerjasama	87
Tabel 4.9	Penilaian Responden Mengenai Ketaatan	88
Tabel 4.10	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Tentang Kinerja Pengurus Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat	89
Tabel 4.11	Penilaian Responden Mengenai Kecepatan.....	91
Tabel 4.12	Penilaian Responden Mengenai ketepatan	92
Tabel 4.13	Penilaian Responden Mengenai keramahan	93
Tabel 4.14	Penilaian Responden Mengenai kenyamanan	94
Tabel 4.15	Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan Pada Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat	49
Gambar 3.2	Grafik Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat 2019-2023	64
Gambar 3.3	Perkemabangan Rasio solvabilitas Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat.....	66
Gambar 3.4	Grafik Perkembangan Rentabilitas Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat 2019-2023	68
Gambar 3.5	Surat Izin Usaha Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat.....	70
Gambar 3.6	Alokasi Sisa Hasil Usaha.....	71
Gambar 3.7	Anggota Sedang Melakukan Pendaftaran Anggota Koperasi.....	72
Gambar 3.8	RAT Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat.....	73
Gambar 3.9	Pembagian Sisa Hasil Usaha (SHU).....	73
Gambar 3.10	Permodalan Koperasi	74
Gambar 3.11	Kerjasama dengan Pengelolaan Jembatan Apung Kawah Putih.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Via Gform.....	103
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	107
Lampiran 3 Data Tabulasi	111
Lampiran 4 Struktur Organisasi koperasi disarankan.....	118
Lampiran 5 Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat	119
Lampiran 6 RAT Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2019	112
Lampiran 7 RAT Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2020	126
Lampiran 8 RAT Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2021	128
Lampiran 9 RAT Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2022	130
Lampiran 10 RAT Koperasi Primer Karyawan Perum Perhutani Unit III Jawa Barat Tahun 2023.....	133

IKOPIN
University