

**ANALISIS KINERJA PENGURUS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha “Cilengkrang”)

SKRIPSI

Disusun Oleh :
Fransiskus Albert Keytimu

C1140414

Dosen Pembimbing :

DR. Ami Purnamawati, Dra., M.SI.



**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi : ANALISIS KINERJA PENGURUS DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA
ANGGOTA.**

(Studi Kasus pada Koperasi KSU "Cilengkrang", Bandung.)

Nama : Fransiskus Albert Keytima

NRP : C1140414

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



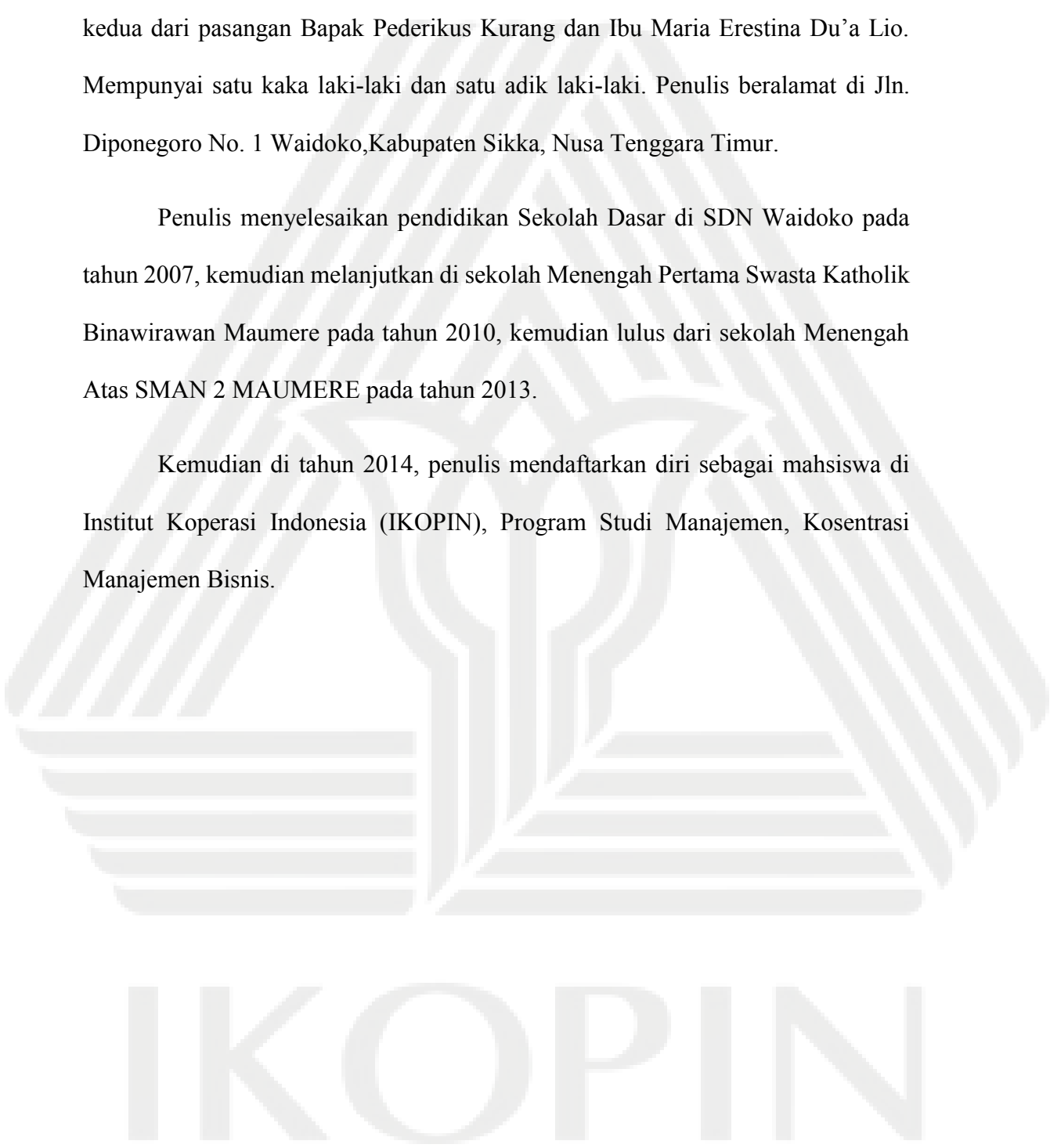
Dr. H. Gianto Purbo Suseno, SE. M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 2 April 1995 di Maumere, merupakan putra kedua dari pasangan Bapak Pederikus Kurang dan Ibu Maria Erestina Du'a Lio. Mempunyai satu kaka laki-laki dan satu adik laki-laki. Penulis beralamat di Jln. Diponegoro No. 1 Waidoko, Kabupaten Sikka, Nusa Tenggara Timur.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN Waidoko pada tahun 2007, kemudian melanjutkan di sekolah Menengah Pertama Swasta Katholik Binawirawan Maumere pada tahun 2010, kemudian lulus dari sekolah Menengah Atas SMAN 2 MAUMERE pada tahun 2013.

Kemudian di tahun 2014, penulis mendaftarkan diri sebagai mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), Program Studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Bisnis.



IKOPIN

ABSRTRACT

Fransiskus Albert Keytimu, 2019, ANALYSIS OF THE MANAGER'S PERFORMANCE IN IMPROVING SERVICE TO MEMBERS (Case Study of "Cilengkrang" Multipurpose Cooperative, Bandung), under the guidance of Ami Purnamawati.

Cooperative management is an important factor in an organization with its role which greatly influences the level of welfare of its members in providing services to meet the needs of the members themselves. The service provided to members is inseparable from the role of the performance of the board to continue to provide and improve the service, this is very important for both management and members because a cooperative can be seen as successful when its members work together and are able to provide the best service for its members, vice versa the service received by members can have an impact on the performance of the board of management in the future which ends in the success and success of the cooperative itself.

Based on the results of the analysis of the performance of the board in improving services to members of the "Cilengkrang" Multipurpose Cooperative. The method used is a case study. Data collection techniques through questionnaires and interviews with indicators as much as 6 points with the number of respondents 32.

The performance of the management at the "Cilengkrang" Business Multipurpose Cooperative, a score of 64.2 is obtained, which means that the management's performance is in a reasonably good condition and indicates that the management's performance in managing the cooperative has not been achieved well.

Respondents' responses in improving services to members of the "Cilengkrang" Business Cooperative show a fairly good condition, namely by obtaining a score of 61 in this case the board should pay more attention to its performance in providing services to members and almost all indicators that need to be improved, including: orderly and accountable accounting, savings to members and the amount of goods given by the shop unit.

Keywords: Performance Analysis, Services, Members.

RINGKASAN

Fransiskus Albert Keytimu, 2019, ANALISIS KINERJA PENGURUS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA (Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha “Cilengkrang”, Bandung), di bawah bimbingan Ami Purnamawati.

Pengurus koperasi merupakan faktor penting dalam organisasi dengan peranannya yang sangat mempengaruhi tingkat kesejahteraan anggotanya dalam memberikan pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan anggota itu sendiri. Pelayanan yang diberikan kepada anggota tidak terlepas dari adanya peranan kinerja pengurus untuk terus memberi dan meningkatkan pelayanan tersebut, hal ini sangatlah penting baik bagi pengurus maupun anggota karena sebuah koperasi dapat dipandang berhasil ketika para anggotanya saling bersinergi dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggotanya, sebaliknya pelayanan yang diterima oleh anggota dapat memberikan dampak pada kinerja pengurus yang lebih baik di masa datang yang berakhir pada keberhasilan dan kesuksesan koperasi itu sendiri.

Berdasarkan hasil analisa mengenai kinerja pengurus dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota pada Koperasi Serba Usaha “Cilengkrang”. Metode yang digunakan adalah studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dan wawancara dengan indikator sebanyak 6 poin dengan jumlah responden 32.

Kinerja pengurus pada Koperasi Serba Usaha “Cilengkrang”, maka diperoleh jumlah skor sebesar 64,2 yang berarti menunjukkan bahwa kinerja pengurus berada pada keadaan yang cukup baik dan mengindikasikan bahwa kinerja pengurus dalam mengelola koperasi belum dapat dicapai dengan baik.

Tanggapan responden dalam meningkatkan pelayanan terhadap anggota Koperasi Serba Usaha “Cilengkrang” menunjukkan keadaan yang cukup baik, yaitu dengan perolehan skor 61 dalam hal ini pengurus harus lebih memperhatikan kinerjanya dalam memberikan pelayanan terhadap anggota dan hampir keseluruhan indikator yang perlu ditingkatkan, diantaranya: indikator pembagian membuat pembukuan secara tertib dan dapat dipertanggungjawabkan, simpanan kepada anggota dan jumlah barang yang diberikan unit toko.

Kata kunci : Analisis Kinerja, Pelayanan, Anggota.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan keadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kinerja Pengurus Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota**”, sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam pengumpulan maupun dalam melakukan analisis data karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih, karena banyak pihak dan beribu pikiran yang ikut tercurah, baik dorongan moril maupun materiil sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan kali ini, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Ibu DR. Ami Purnamawati, Dra., M.SI sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan penghargaan bagi penulis.
2. Bapak H. Dandan Irawan, SE., M.Sc sebagai penelaah Konsentrasi yang telah banyak memberikan petunjuk dan saran kepada penulis.

3. Bapak Drs. Sukmahadi, M.Si., Ak sebagai penelaah koperasi yang telah banyak memberikan masukan dan penghargaan bagi penulis.
4. Bapak Drs. Wahyudin, MTi, sebagai penelaah koperasi yang telah banyak memberikan masukan dan penghargaan bagi penulis.
5. Seluruh Dosen yang ada di IKOPIN.
6. Seluruh staf dan karyawan yang ada disekitar fakultas Manajemen Bisnis.
7. Terimakasih staf perpustakaan yang telah bersedia membantu dalam mencari buku-buku referensi selama menempuh pendidikan di IKOPIN.
8. Kedua orang tua (Bapak Pederikus Kurang dan Ibu Maria Erestina Du'a Lio), serta keluarga yang telah memberikan dukungan, bantuan dan dorongan kepada penulis baik itu moril maupun materil yang tidak ternilai.
9. Bapak H. Omo Tasmo (Ketua KSU CILENGKRANG), yang telah memberikan bantuan dan arahan kepada penulis selama penelitian.
10. Seluruh Anggota "KSU CILENGKRANG" yang telah sabar memberikan bantuan kepada penulis selama melakukan penelitian di "KSU CILENGKRANG".
11. Teman-teman: Palmagnus Doddy Keytimu, Fandi Loe, Ayese Letto, Gun Lalu, Tian Muga, Ferdi Tukan, Bertolomeus paskalis, Barbara letto Tukan, dan seluruh teman perantauan terimakasih atas dorongan dan semangat kalian, kalian begitu berarti bagi penulis.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan ini.

Semoga amal baik mereka semua kepada penulis diberikan balasan oleh Tuhan Yang Maha Esa, Amin. Skripsi ini penulis persembahkan kepada bapak, Ibu serta adik-adikku dan untuk semua pembaca sekalian. Penulis sadar bahwa penulisan skripsi ini belum sempurna, sehingga segala kritik serta sarannya demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis nantikan.

Jatinangor, Juli 2019

Fransiskus Albert Keytimu

IKOPIN

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
3.1 Maksud Penelitian.....	6
3.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan.....	7
1.4.2 Aspek Guna Laksana.....	7

BAB II. PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Koperasi.....	8
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	15
2.1.3 Pendekatan Kinerja Pengurus.....	19
2.1.4 Pendekatan Pelayanan.....	24
2.2. Metode Penelitian.....	30
2.2.1 Tempat Penelitian.....	30
2.2.2 Metode Yang Digunakan.....	30
2.2.3 Data Yang Diperlukan.....	30
2.2.4 Operasionalisasi Variabel.....	33
2.2.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
2.2.6 Analisis Data.....	35
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian.....	38

BAB III. KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

3.1. Keadaan Umum Tempat Penelitian.....	39
3.1.1 Sejarah Berdirinya Koperasi KSU “Cilengkrang”.....	39
3.1.2 Struktur Organisasi KSU “Cilengkrang”.....	41
3.2. Kegiatan Usaha KSU “Cilengkrang”.....	53
3.3. Keadaan Keuangan KSU “Cilengkrang”.....	55

3.3.1 Rasio Likuiditas.....	56
3.3.2 Rasio Solvabilitas.....	58
3.3.3 Rasio Rentabilitas.....	59
3.4. Organisasi Yang Terkait Dengan KSU “Cilengkrang”	61
3.5. Keadaan Umum Wilayah Kerja.....	61
3.6. Implementasi Jati Diri Koperasi Pada KSU “Cilengkrang.....	62
3.6.1. Implementasi Defenisi Koperasi.....	62
3.6.2. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KSU “Cilengkrang	63
3.6.3. Implementasi Prinsip Koperasi Di KSU “Cilengkrang”	65
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Responden.....	72
4.2 Kinerja Pengurus Koperasi Serba Usaha “Cilengkrang”	74
4.3 Pelayanan Kepada Anggota.....	81
4.4 Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Pengurus KSU “Cilengkrang untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota.....	86
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	89
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Hasil Usaha Tahun 2013 s-d 2017	5
Tabel 2.2 Operasional Variabel	34
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota KSU “Cilengkrang”	53
Tabel 3.2 Perkembangan Pendapatan USP KSU “Cilengkrang”	54
Tabel 3.3 Perkembangan Pendapatan Unit waserda KSU “Cilengkrang”	55
Tabel 3.4 Standar Rasio Pengukuiran Likuiditas	57
Tabel 3.5 Perkembangan Likuiditas Koperasi KSU “Cilengkrang”	57
Tabel 3.6 Standar Pengukuran Solvabilitas	58
Tabel 3.7 Perkembangan Solvabilitas KSU “Cilengkrang”	59
Tabel 3.8 Standar Pengukuran Rasio Rentabilitas.....	60
Tabel 3.9 Perkembangan Rentabilitas Modal Sendiri KSU “Cilengkrang”	60
Tabel 3.10 Implementasi Jati Dirikopeasi.....	68
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Umur	72
Tabel 4.2 Profil Responden Jenis Kelamin	73
Tabel 4.3 Tanggapan responden mengenai pengurus dalam mengelola koperasi dan usahanya	75
Tabel 4.4 Tanggapan Responden mengenai pengurus sudah mencapai tujuan yang ditentukan oleh koperasi	76
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai pengurus dalam pembuatan rancangan rencana kerja serta anggaran pendapatan dan belanja koperasi pada masa kepengurusan.	76
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai pengurus dalam menjalankan rapat anggota sesuai dengan peraturan perkoperasian.....	77
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai koperasi sudah menjalin kerjasama dengan organisasi lain	78

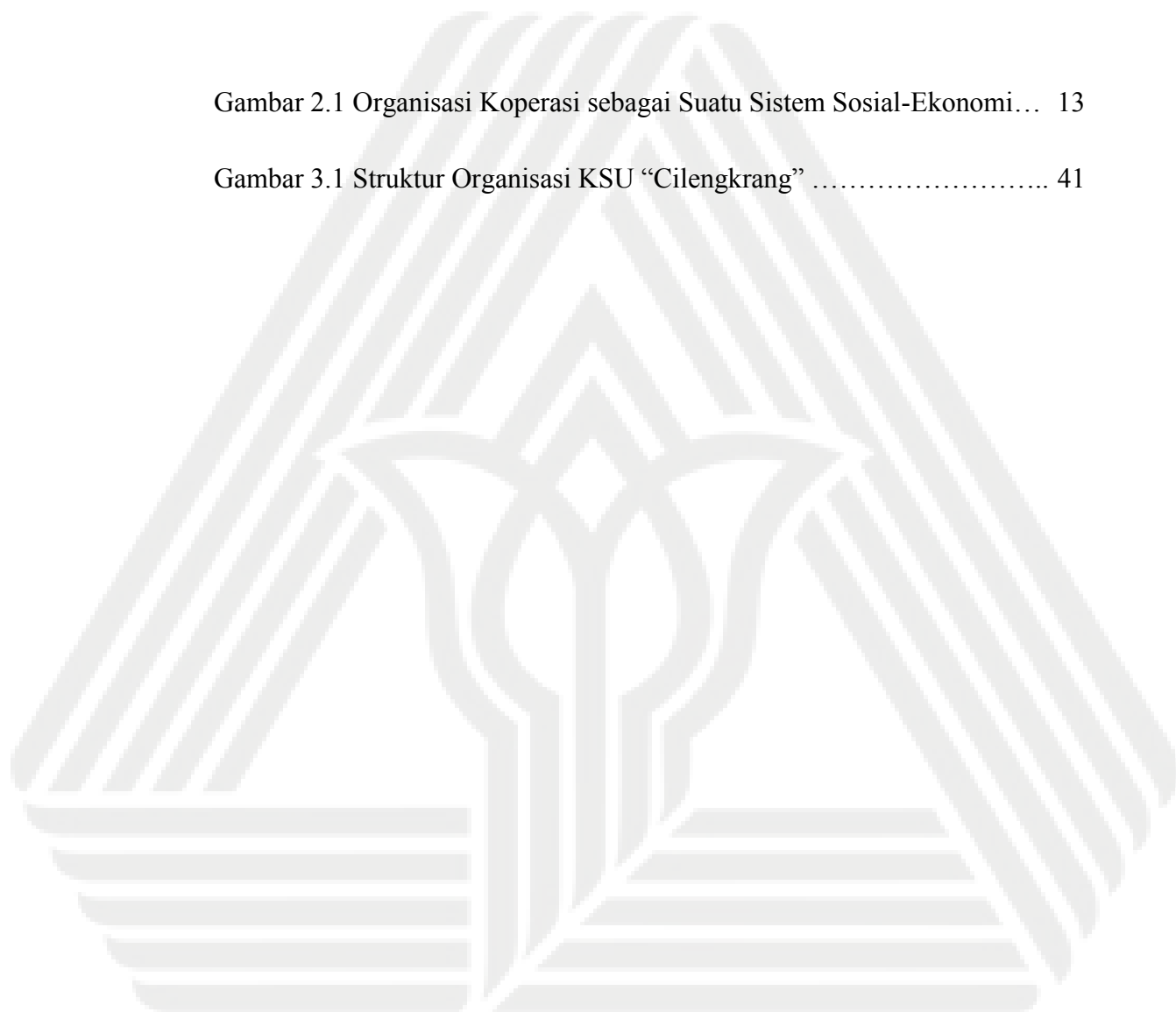
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai pengurus dalam membuat pembukuan secara tertib dan dapat dipertanggungjawabkan hasil laporannya	79
Tabel 4.9 Rekapitulasi nilai indikator kinerja pengurus dalam mengelola koperasi	80
Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai unit simpan pinjam sudah melakukan pelayanan yang baik kepada anggota	81
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai harga yang diberikan oleh unit toko pada koperasi	82
Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai unit simpan pinjam sudah membantu perekonomian anggota	83
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai unit toko sudah melakukan penataan barang dan toko yang menarik	84
Tabel 4.14 Rekapitulasi nilai indikator anggota.....	85

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Organisasi Koperasi sebagai Suatu Sistem Sosial-Ekonomi... 13

Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSU “Cilengkrang” 41



IKOPIN