

BAB II

PENDEKATAN MASALAH DAN METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Pendekatan Masalah

Untuk memudahkan dalam melakukan pemecahan masalah yang telah diuraikan dalam latar belakang dan identifikasi masalah yang ada, maka perlu adanya pendekatan masalah sehingga akan diperoleh suatu gambaran yang jelas mengenai pemecahannya yang berhubungan dengan judul penelitian. Dalam segmen-segmen sebagai berikut :

2.1.1. Pendekatan Koperasi

Koperasi berasal dari kata *Co* dan *Operation* (*Cooperation*). *Co* berarti sama sedangkan *Operation* berarti kerja, jadi *Cooperation* yaitu Kerjasama. Koperasi sebagai badan usaha harus didukung perkembangan agar benar-benar menjadi kekuatan ekonomi nasional dan menjadi lembaga ekonomi rakyat yang mandiri. Koperasi merupakan lembaga ekonomi bagi anggota dan masyarakat yang punya kepentingan sama dalam usaha untuk mendapatkan manfaat yang sebesar-besarnya bagi anggota.

Koperasi merupakan bentuk usaha yang berlandaskan kegiatannya pada prinsip-prinsip koperasi sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian yang tercantum dalam Bab I pasal 1 ayat 1 yaitu :

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.”

Koperasi sebagai organisasi merupakan wadah bagi anggota untuk menjalankan usahanya. Menurut Alfred Hanel (2005:38) bahwa koperasi sebagai suatu sistem sosio-ekonomi mempunyai ciri-ciri umum organisasi koperasi yaitu :

- 1. Sejumlah individu yang bersatu dalam satu kelompok atas dasar sekurang-kurangnya satu kepentingan atau tujuan yang sama (KELOMPOK KOPERASI).**
- 2. Anggota-anggota kelompok koperasi secara individual bertekad mewujudkan tujuannya, yaitu memperbaiki situasi ekonomi dan sosial mereka, melalui usaha (aksi-aksi) bersama dan saling membantu (SWADAYA DARI KELOMPOK KOPERASI).**
- 3. Sebagai instrumen (wahana) untuk mewujudkannya adalah suatu perusahaan yang dimiliki dan dibina secara bersama (PERUSAHAAN KOPERASI).**
- 4. Perusahaan koperasi itu ditugaskan untuk menunjang kepentingan para anggota kelompok koperasi itu, dengan menyediakan/menawarkan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh para anggota koperasi dalam kegiatan ekonominya, yaitu dalam perusahaan/usaha (usaha tani, satuan usaha) dan atau rumah tangganya masing-masing (TUJUAN/TUGAS ATAU PRINSIP PROMOSI ANGGOTA)”.**

Kriteria yang tertuang tersebut memberikan pengertian bahwa koperasi merupakan organisasi ekonomi yang otonom dan dimiliki oleh para anggotanya serta ditugaskan untuk menunjang para anggotanya, sebagai rekanan/pelanggan dari perusahaan koperasi, atau sebagai pekerja/karyawan dari perusahaan koperasinya. Organisasi koperasi dibentuk oleh kelompok-kelompok orang yang

mengelola perusahaan bersama, yang diberi tugas untuk menunjang kegiatan ekonomi individual para anggotanya.

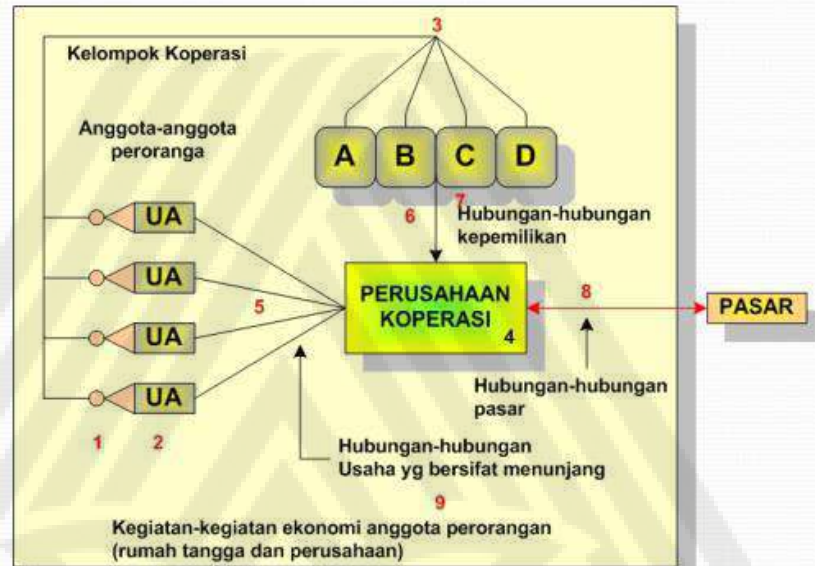
Selain itu, keempat ciri di atas secara tersirat menunjukkan bahwa koperasi memiliki kedudukan “*Dual Identity*” atau identitas ganda, yang berarti dimana anggota koperasi adalah pemilik sekaligus pelanggan. Menurut Alfred Hanel (2005) bahwa kedudukan anggota sebagai pemilik koperasi dibebani kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

1. Memberikan kontribusi terhadap pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasinya dalam bentuk kontribusi keuangan melalui penyetoran modal, pembentukan cadangan, simpanan, dan melalui usaha-usaha pribadinya.
2. Mengambil bagian (partisipasi aktif) dalam penetapan tujuan, pembentukan keputusan dan proses pengawasan terhadap tata kehidupan koperasi.

Anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan atau pengguna, maka berhak memperoleh pelayanan dari koperasi secara langsung maupun tidak langsung yang merupakan manfaat ekonomi bagi dirinya.

Sebagai pelanggan, maka anggota berhak memperoleh pelayanan dari koperasi dan memanfaatkan berbagai potensi yang disediakan bagi kepentingan ekonominya. Sehingga tercapai keseimbangan antara hak dan kewajiban yang dimiliki setiap anggota koperasi. Untuk lebih jelas hubungan antara ciri-ciri organisasi koperasi sebagai suatu sistem sosio-ekonomi dapat di lihat sebagai berikut :

ORGANISASI KOPERASI SEBAGAI SUATU SISTEM SOSIO EKONOMI



Gambar 2. Organisasi Koperasi Sebagai Sistem Sosio-Ekonomi

Sumber : Organisasi Koperasi Pokok-Pokok Pikiran Mengenai Organisasi Koperasi Dan Kebijakan Pengembangannya Di Negara-Negara Berkembang.” Edisi pertama. Cetakan pertama. Graha Ilmu (Hanel, Alfred (2005).

Gambar 2. tersebut memperlihatkan ciri-ciri khusus dari suatu sistem ekonomi, hal ini menggambarkan pola hubungan hak dan kewajiban dari masing-masing yang terlibat didalamnya, yang menunjukan adanya prinsip “*Dual Identity*” atau hakekat ganda yang berarti kedudukan anggota sebagai pemilik dan sekaligus sebagai pelanggan. Selain menggambarkan ciri-ciri khusus tersebut, terdapat pula ciri-ciri umum dimana dalam organisasi koperasi terdapat pula perusahaan, yaitu perusahaan secara individu dan perusahaan koperasi yang dimiliki bersama-sama oleh anggotanya. Hubungan kepemilikan ini terlihat dari partisipasi anggota dalam menyeter simpanan, hadir dalam rapat anggota dan mengawasi jalanya

usaha koperasi. Hubungan promosi anggota dalam pemanfaatan pelayanan oleh anggota.

Berkembangnya suatu koperasi tidak terlepas dari partisipasi anggota serta bagaimana pengurus dalam mengelola koperasi tersebut. Dengan demikian antara pengurus, manajer dan semua anggota yang memanfaatkan keberadaan koperasi harus menjalin kerjasama yang baik sehingga dapat mewujudkan kepentingan bersama dan dapat meningkatkan ekonomi para anggota. Koperasi merupakan organisasi yang tidak mengkhususkan aktivitasnya untuk memperoleh keuntungan, tetapi lebih mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan anggotanya yaitu dalam bentuk pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, dalam melaksanakan atau kebijakan usahanya harus berdasarkan kepentingan-kepentingan anggotanya, agar dapat merangsang dan meningkatkan partisipasi anggota yang lebih efektif.

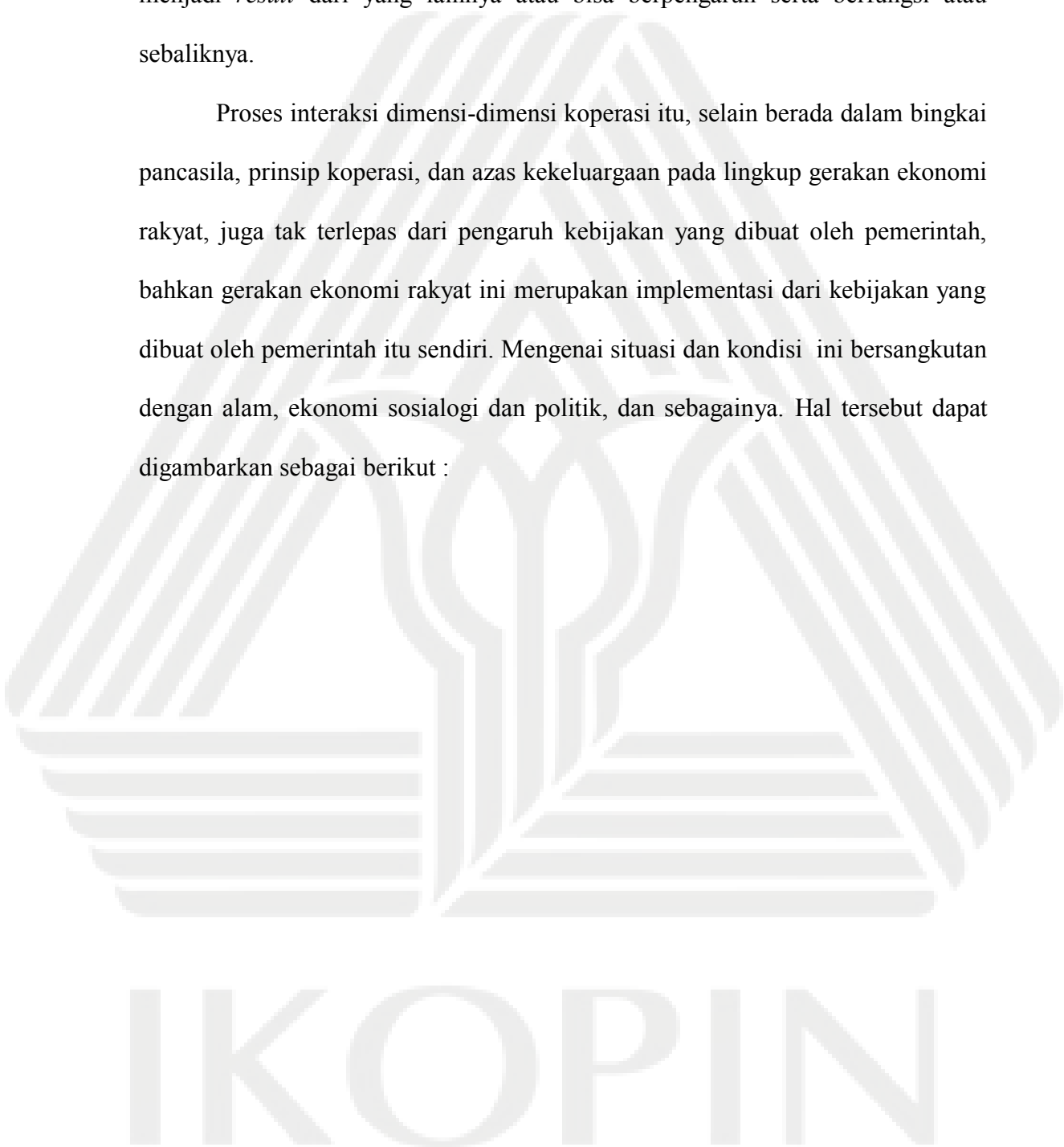
Selanjutnya berdasarkan pendapat Rusidi, (2002:25) bahwa koperasi sebagai sistem organisasi terdiri dari tiga dimensi, yaitu :

1. Dimensi keanggotaan dengan konsep dasar partisipasi anggota dalam koperasi (*member promotion*).
2. Dimensi kepengurusan dengan konsep dasar kepemimpinan koperasi (*cooperative leadership*).
3. Dimensi keusahaan dengan konsep dasar keterampilan *managerial* (*managerial skill*).

Ciri-ciri keterukuran variabelistik dimensi-dimensi itu terlihat pada derajat atau nilai kemampuan memainkan peranan, seperti kemampuan anggota dalam berpartisipasi, kemampuan memimpin dari pengurus dan kemampuan berusaha

dari pengelola usaha koperasi. Dikatakan variabelistik karena berubah-ubah dimensi yang satu bisa menjadi determinan terhadap yang lainnya atau dapat menjadi *result* dari yang lainnya atau bisa berpengaruh serta berfungsi atau sebaliknya.

Proses interaksi dimensi-dimensi koperasi itu, selain berada dalam bingkai Pancasila, prinsip koperasi, dan azas kekeluargaan pada lingkup gerakan ekonomi rakyat, juga tak terlepas dari pengaruh kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, bahkan gerakan ekonomi rakyat ini merupakan implementasi dari kebijakan yang dibuat oleh pemerintah itu sendiri. Mengenai situasi dan kondisi ini bersangkutan dengan alam, ekonomi sosialogi dan politik, dan sebagainya. Hal tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



IKOPIN



Sumber : Paradigma Dimensiona Bagi Pengembangan Teori-teori Koperasi Rusidi (2000:26)

Gambar 3. Peran Timbal Balik Antara Dimensi-Dimensi Koperasi

Berdasarkan gambaran tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengurus, anggota, maupun pengelola usaha koperasi tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya atau menunjukkan bahwa interaksi yang terjadi tiga dimensi itu sangat erat. Uraian tersebut memberikan arti bahwa pengurus memegang peranan penting sebagai penentu strategi kebijakan usaha koperasi yang sangat erat kaitan dengan aktivitas karyawan sebagai pelaksana kebijakan dari pengurus. Kerja keras pengurus dan pengelola usaha yang didukung oleh partisipasi anggota secara maksimal akan memberikan kontribusi yang sangat positif dan pada

akhirnya akan berdampak dalam kesejahteraan anggota dilihat dari pendapatannya sesuai dengan pengeluaran kebutuhannya. Dengan demikian interaksi ketiga dimensi ini, yaitu pengurus dengan dimensi kepemimpinannya, anggota dengan dimensi partisipasi dan dimensi keusahaan dari pengelola usaha dengan ketrampilan manajerialnya (manajer dan karyawan) akan memberikan pencapaian kerja maupun tujuan yang optimal.

Uraian tersebut memberikan arti bahwa pengurus memberikan peranan yang sangat penting sebagai pengelola organisasi koperasi. Peranan timbal balik antara keanggotaan dengan kepengurusan adalah anggota sebagai pemilik memberikan kepercayaan kepada pengurus untuk mengelola organisasi koperasi dan menyumbangkan ide atau gagasan bagi kemajuan koperasi. Sebaliknya pengurus memberikan pembinaan kepada anggota dan amanah dalam pelaksanaan kegiatannya serta memberikan laporan pertanggung jawaban kepada anggota.

Peranan timbal balik antara keanggotaan dengan keusahaan para anggota sebagai pemilik dan pelanggan memberikan sumbangan modal usaha dan ikut serta mengawasi jalannya usaha koperasi, dan sebagai pelanggan menggunakan jasa yang ada didalam koperasi secara maksimal. Sedangkan timbal balik antara pengurus dan keusahaan adalah pengurus memberikan kepercayaan kepada keusahaan untuk mengelola usaha koperasi sesuai dengan mandat dari anggota. Sebaliknya pengelola, usaha memberikan laporan atau pertanggung jawaban kepada anggota. Ketiga dimensi apabila keterkaitannya sudah bagus maka hasil yang akan dicapai oleh koperasi akan lebih maksimal dalam rangka pencapaian tujuan koperasi yang telah ditetapkan yaitu pemenuhan kebutuhan anggota dan peningkatan kesejahteraan anggota koperasi.

Keberhasilan koperasi tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggotanya. Pelayanan yang terbaik yang diberikan koperasi akan berakibat anggota berpartisipasi aktif dalam koperasi (karena merasa koperasi ada manfaatnya baik itu manfaat langsung maupun tidak langsung bagi anggota koperasi). Pada dasarnya koperasi akan berjalan sebagaimana mestinya apabila partisipasi anggota sebagai pemilik dan sebagai pelanggan berjalan dengan baik.

Pengertian partisipasi anggota dalam koperasi menurut Hermawan Soewandi (1986:57) adalah sebagai berikut : **“Partisipasi dalam koperasi dapat dirumuskan sebagai keikutsertaan para anggota secara menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijakan mengenai arah dan langkah usaha dalam pengawasan terhadap jalannya usaha dalam pemanfaatan usaha dan dalam menikmati sisa hasil usaha”**.

Sedangkan menurut Ima Suwandi (1996) mengatakan bahwa partisipasi adalah sebagai berikut : **“Yang dimaksud dengan partisipasi yang ideal pada koperasi adalah partisipasi yang sesuai dengan ide dan sendi-sendi dasar koperasi, dimana keikutsertaan seseorang diukur melalui tingkat efektivitas sebagai anggota dalam bentuk proses membangun koperasi”**.

Sedangkan menurut Rusidi (2002:28) adalah sebagai berikut : **“Partisipasi adalah keikutsertaan seseorang dalam kegiatan yang akan diadakan oleh pihak (kelompok, asosiasi, organisasi pemerintahan dan sebagainya) dimana keikutsertaan itu diwujudkan dalam bentuk pencurahan tenaga dan pikiran”**.

Bila partisipasi anggota sudah melembaga, maka dengan demikian diharapkan upaya peningkatan mutu koperasi akan lebih mudah dalam

menjalankan tugas-tugas koperasi, penyusutan tujuan, pembuatan rencana kerja serta proses penilaian-penilaian hasil usaha yang merupakan kehormatan dan kebanggaan yang menimbulkan harga diri dan kepercayaan diri, sehingga akan menempatkan rasa memiliki (*sense of responsibility*) untuk mencapai penguasaan tugas tersebut maka diperlukan waktu, keuletan, kemauan dan kemampuan para anggotanya.

Menurut Ropke (1988) mengungkapkan bahwa, **“Tingkat partisipasi anggota dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan koperasi dengan kebutuhan atau besarnya kemanfaatan yang diterima anggota”**. Sedangkan menurut Rusidi (2002:29) berpendapat juga **“Rendahnya partisipasi anggota dipengaruhi oleh kepemimpinan pengurus, tingkat kemajuan koperasi dan faktor kondisionil lingkungan (alam, sosial dan ekonomi)”**. Dari dua pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi anggota bisa saja dipengaruhi oleh faktor besarnya kemanfaatan pelayanan koperasi baik yang ekonomis maupun non ekonomis.

Alferd Hannel (1989:60) mengemukakan bahwa bentuk-bentuk partisipasi anggota dihubungkan dengan prinsip identitas ganda anggotanya yaitu : **“(1). Sebagai pemilik anggota harus turut serta mengambil keputusan, evaluasi dan pengawasan terhadap jalannya perusahaan koperasi yang biasanya dilakukan pada waktu rapat anggota, (2). Sebagai pemilik anggota harus turut serta melakukan kontribusi modal melalui berbagai bentuk simpanan, untuk memodali jalannya usaha perusahaan koperasi, (3). Sebagai pemilik anggota harus turut serta menanggung resiko usaha koperasi yang disebabkan oleh kesalahan manajemen, (4). Sebagai pelanggan atau nasabah**

anggota harus turut serta memanfaatkan pelayanan barang dan jasa yang disediakan koperasi”.

Kedudukan anggota sebagai pelanggan diwujudkan oleh anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi. Dari pemanfaat pelayanan ini akan membentuk total volume usaha yang nantinya akan membentuk SHU yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, sehingga dibentuk cadangan yang merupakan salah satu dari modal itu sendiri dan apabila modal dapat terpenuhi maka pelayanan yang akan di berikan pada anggota juga harus meningkat.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi itu sendiri merupakan keterlibatan emosional, fisik dari seseorang (anggota) maupun kelompok yang disertai kesediaan untuk memberikan kontribusi dan tanggungjawab terhadap organisasi koperasi. Bebarapa konsep partisipasi yang dikutip dari beberapa pendapat, diantaranya: menurut Andang K. Ardiwidjaya (1993) menyebutkan partisipasi adalah : **“Suatu pandangan hakiki mengenai kemampuan dari masyarakat untuk bertindak dalam kebersamaan yang teratur, menggapai kondisi lingkungan, sehingga dapat bertindak sesuai dengan logika dan nilai yang dikandung oleh kondisi lingkungan”.**

Selanjutnya menurut Muslimin Nasution (1987:20) menyatakan bahwa : **“Dalam rangka menumbuhkan partisipasi aktif, loyalitas dan kesadaran anggota dapat dilakukan melalui pendidikan dan penyuluhan, namun belum mencukupi apabila hasilnya diperlukan untuk jangka pendek. Alternatif lain untuk menumbuhkannya melalui pelayanan kepada anggota”.**

Terwujud atau tidaknya semua bentuk partisipasi itu berkaitan dengan apakah anggota merasa memiliki koperasi itu dan yakin bahwa koperasi yang menjadi miliknya adalah wahana terbaik untuk memperjuangkan dan mencapai kepentingan (ekonomi) seperti yang di kemukakan dalam pasal 17 ayat 1 Undang-Undang No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian bahwa : **“Anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi”**.

Dalam upaya meningkatkan pemanfaatan pelayanan oleh anggota di toko perlu peningkatan pelayanan kepada anggota dalam melaksanakan komunikasi bisnis yang tepat dalam aktivitas kegiatan di sub unit toko. Pengertian pelayanan menurut Amin Azis (1987:78) adalah sebagai berikut : **“Pelayanan adalah jasa yang diberikan oleh koperasi dalam memajukan usahanya, semakin banyak pelayanan itu maka semakin tinggi peran serta anggota tersebut”**.

Dari pengertian diatas, maka dapat di simpulkan bahwa sebuah koperasi akan mengalami kemajuan apabila pelayanan terhadap anggota dilakukan secara maksimal dengan tujuan untuk mendapatkan peran serta yang tinggi dari anggota koperasi.

Lebih lanjut Alfred Hanel (1989:102) membagi ke dalam dua jenis pelayanan didalam organisasi koperasi, yaitu :

- 1. Koperasi menyediakan pelayanan kebutuhan barang dan jasa yang diperlukan bagi anggotanya. Pelayanan barang dan jasa yang di berikan oleh koperasi kepada anggotanya terkoordinir melalui unit-unit usaha yang tersedia.**

2. Koperasi memberikan pelayanan memasarkan atau menjual serta mengelola barang dan jasa yang dihasilkan perusahaan pribadi rumah tangga anggotanya.

Penyediaan barang dan jasa sebuah koperasi sangat penting dalam meningkatkan pelayanan karena dengan adanya barang dan jasa yang disediakan maka secara otomatis pelayanan akan terjadi, yang diharapkan disini adalah suatu pelayanan yang baik dan efisien karena sangat penting dalam memotivasi anggota berpartisipasi aktif. Seperti yang dikemukakan oleh Alfred Hanel (1989:62) mengemukakan pelayanan sebagai berikut : **“Peningkatan pelayanan secara efisien melalui penyediaan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi tampaknya merupakan perangsang yang sangat penting atau kebanyakan anggota ikut serta memberikan kontribusinya bagi pembentukan dan pertumbuhan perusahaan koperasi dan untuk mempertahankan hubungan-hubungan usaha secara intensif dengan koperasinya”**.

Berdasarkan pada pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan yang efisien dalam koperasi yang sangat menunjang sekali baik dalam meningkatkan pemanfaatan pelayanan oleh anggota yang baik barang maupun jasa yang akan akhirnya dapat merangsang pertumbuhan koperasi sehingga dapat mensejahterakan anggotanya.

Dalam pelayanan terjadi proses timbal balik yaitu anggota memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi dan perusahaan koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada anggota koperasinya. Sedangkan pelayanan dari perusahaan koperasi tersebut ada yang memuaskan dan ada yang

tidak memuaskan bagi anggota. Anggota akan merasa puas apabila segala keperluan, keinginan serta harapan anggota dapat dipenuhi oleh koperasi.

Alfred Hanel (1986:60) ditinjau dari sudut pandang anggota perorangan, untuk bergabung dalam suatu koperasi yang telah berdiri atau untuk turut serta dalam pembentukan suatu organisasi koperasi yang baru, dimensi-dimensi koperasi tersebut saling berkaitan sebagai berikut :

- 1. Para anggota perorangan akan berpartisipasi kepada perusahaan koperasi secara efisien berdasarkan kepentingannya yaitu :**
 - a. Jika kegiatan itu sesuai dengan kebutuhan khususnya usaha dan rumah tangganya.**
 - b. Jika pelayanan itu ditawarkan dengan harga, mutu, atau syarat yang lebih menguntungkan ketimbangan yang diperoleh dari pihak-pihak lain diluar koperasi.**
- 2. Untuk maksud ini, para anggota harus menyetujui dan harus digerakkan, melalui ketentuan organisasi berperan serta dalam membiayai perusahaan koperasi, yang harus berusaha secara efisien, memiliki kapasitas yang cukup dan struktur organisasi yang sesuai serta manajemen yang profesional, termotivasi dan dinamis, serta mampu menciptakan potensi yang diperlukan untuk menunjang kegiatan para anggota secara efisien sesuai dengan kebutuhan kepentingan dan tujuan.**
- 3. Hal itu berarti para anggota (harus) memiliki hak dan kesempatan serta termotivasi dan sanggup berpartisipasi dalam mengambil keputusan mengenai tujuan yang hendak dicapai dalam**

mengendalikan/mengawasi prestasi organisasi koperasi dan perusahaan koperasi.

Berdasarkan uraian di atas tentang pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan anggota oleh koperasi untuk kelangsungan usahanya dan untuk meningkatkan usaha anggotanya. Pelayanan yang ada di koperasi ditandai dengan terjadinya proses timbal balik yaitu anggota memanfaatkan pelayanan yang diberikan oleh koperasi dan koperasi memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada anggotanya. Sedangkan pelayanan dari koperasi tersebut ada yang memuaskan dan ada tidak memuaskan bagi anggota, anggota akan merasa puas apabila segala kebutuhan dan keinginan anggota dapat terpenuhi oleh koperasi, dan hal ini akan mengakibatkan meningkatnya partisipasi anggota dalam pemanfaatan pelayanan yang diberikan oleh koperasi.

Akan tetapi apabila anggota merasa tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh koperasi, maka kemungkinan besar dapat melakukan dua hal sebagai berikut :

1. Menyampaikan pendapatnya mengenai pelayanan perusahaan koperasi melalui perilaku sebagai nasabah atau pelanggan.
2. Dapat menggunakan haknya sebagai dari perusahaan koperasi yaitu melalui rapat anggota sesuai dengan ketentuan-ketentuan undang-undang koperasi.

Sesuai dengan ungkapan Hanel.A (1989:113) bahwa : **“Jika para anggota tidak merasa dilayani dengan kegiatan pelayanan perusahaan koperasinya, maka mereka akan bertindak sesuai dengan perannya sebagai pelanggan**

dan pemilik perusahaan koperasi dengan cara keluar, mereka sebagai pelanggan akan mengurangi peran sertanya sebagai kelompok (dalam kasus ekstrim dengan mengundurkan diri keanggotaan) dan selaku pemilik mereka akan melakukan protes terhadap perusahaan koperasinya melalui rapat-rapat pertemuan anggota”.

Dari pendapat diatas dapat diketahui jika suatu koperasi tidak dapat memenuhi kebutuhan para anggotanya, maka mereka (anggota) akan bersikap pasif atau akan meninggalkan koperasi. Oleh karena itu, agar koperasi tetap hidup dan berkembang maka koperasi harus dapat meningkatkan pelayanan melalui usaha-usahanya dan melengkapi sarana dan prasarana yang diperlukan oleh anggota.

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Unsur manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Dengan demikian fokus yang dipelajari manajemen sumber daya manusia ini hanyalah masalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia.

Agar pengertiannya lebih jelas, maka di bawah ini terdapat beberapa definisi yang telah dirumuskan dan dikemukakan oleh para ahli :

Menurut Malayu Hasibuan (2002 : 10) yaitu :

“Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, dan masyarakat”.

Menurut Handoko (2002 : 4) yaitu :

“Manajemen sumber daya manusia adalah proses penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi”.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Edwin B. Flippo Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut M.Manullang (2004:198), adalah sebagai berikut : “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah seni dan ilmu pengadaan, pengembangan dan pemanfaatan SDM sehingga tujuan perusahaan dapat direalisasikan secara daya guna dan kegairahan kerja dari semua kerja.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Veithzal Rivai (2003, 1), Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya manusia. Istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya manage (mengelola) sumber daya manusia.

Pelatihan merupakan upaya untuk pengembangan sumber daya manusia. Penggunaan dalam suatu institusi atau organisasi biasanya disatukan menjadi diklat (pelatihan). Pelaksanaan pelatihan diarahkan kepada peningkatan keterampilan, pengetahuan serta perubahan sikap atau perilaku kerja karyawan, melalui proses belajar yang diterapkan pada pelatihan diharapkan adanya perubahan peserta yaitu dari kurang tahu menjadi tahu dan kurang terampil menjadi terampil serta sikap dan perilaku negatif menjadi positif dan sebagainya,

2.1.3 Pengertian Pelatihan

Pelatihan mempunyai pengertian yang berbeda. Untuk lebih jelas penulis akan mengutip beberapa pendapat tentang pelatihan untuk perubahan tersebut.

Pengertian pelatihan menurut Nitisemito (1988 : 86) :

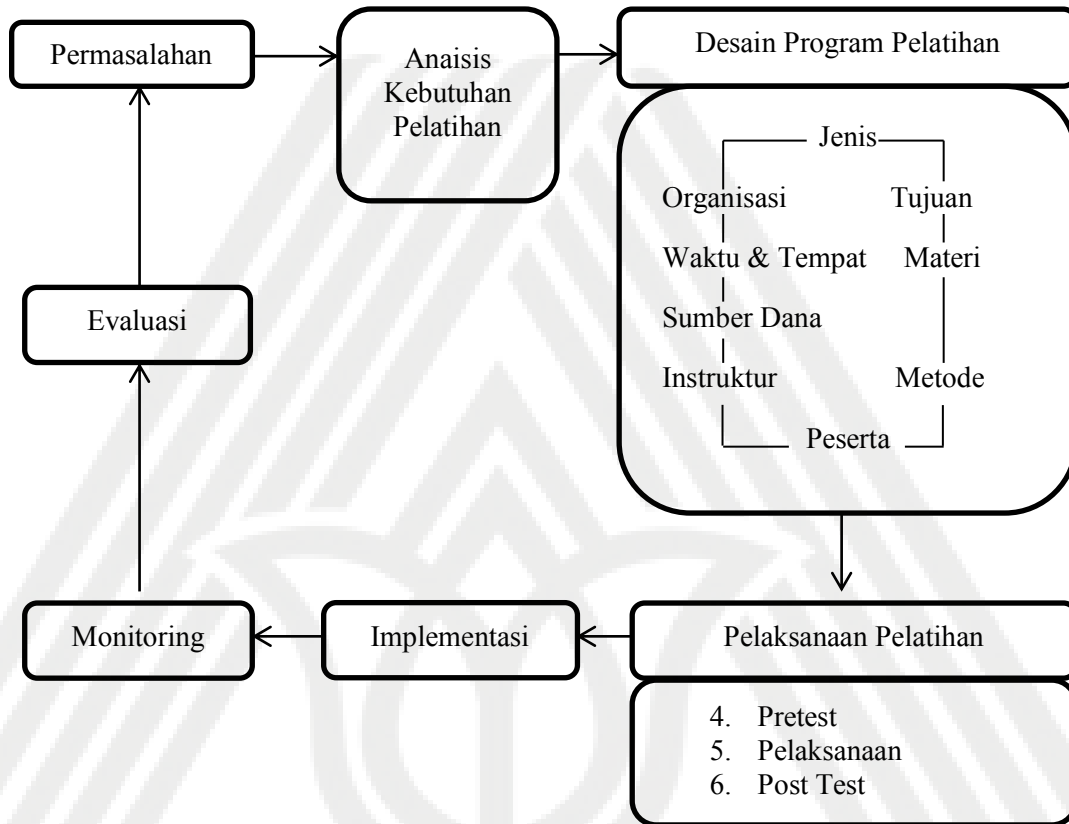
Pelatihan adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan, dan pengetahuan bagi karyawannya, sesuai dengan keinginan dari perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Andrew E Sikula (dalam A.A Anwar Prabu Mangkunagara (2007 : 44) menjelaskan bahwa :

“Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas”.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa istilah pelatihan ditujukan kepada pegawai pelaksana dalam rangka untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis.

Menurut A.A anwar Prabu Mangkunegara mengenai program pelatihan dapat digambarkan dalam program pelatihan SDM sebagai berikut :



Gambar 04. Program Pendidikan Pelatihan Sumber Daya Manusia
Sumber A.A. Anwar Prabu Mangkunegara

Suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.

Sedangkan pengertian pelatihan menurut Ranupandojo dan Suad Husnan (1977 : 77) yaitu :

Suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan mencapai tujuan.

Melihat definisi-definisi di atas, maka terlihat pelatihan adalah tidak sama, tetapi keduanya mempunyai hubungan yang erat. Pendidikan dimaksudkan untuk menambah pengetahuan dan bersifat lebih teoritis sedangkan pelatihan adalah merupakan penerapan pengetahuan dan peningkatan keahlian, jadi lebih bersifat praktis. Pelatihan mempunyai hubungan yang erat serta mempunyai cara yang sama, yaitu meningkatkan *skill*, *knowledge*, dan *attitude* dari karyawan.

Pelatihan tidak dapat dipisahkan karena prinsipnya pelatihan mempunyai tujuan yang sama yaitu membantu karyawan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap mental dari karyawan agar dapat memberikan kontribusinya yang optimal kepada perusahaan.

Pada dasarnya tujuan pelatihan adalah suatu deskripsi dari pengetahuan sikap, tindakan penampilan, dan sebagainya yang diharapkan akan dimiliki oleh sasaran pendidikan pada periode tertentu. Lahirnya tujuan pelatihan disebabkan karena diperlukannya suatu kurikulum yang efektif dan efisien. Maksud menetapkan tujuan pendidikan terlebih dahulu, agar memudahkan dan mengarahkan penyusunan kurikulum.

Tujuan dari pelatihan dapat dirumuskan sebagai berikut (Sikula, 1976)

1. *Increased Productivity* (Peningkatan Produktivitas)

Program pelatihan dapat meningkatkan *job performance* pada posisi jabatannya sekarang. Jika *level of performance* meningkat maka berarti peningkatan produktivitas kerja dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

2. *Improved Quality* (meningkatkan mutu)

Dengan adanya pelatihan diharapkan adanya kualitas maupun kuantitas dalam bentuk produk atau jasa yang dihasilkan. Karyawan yang telah mengikuti program pendidikan dan pelatihan akan mempunyai pengetahuan yang lebih baik dan akan memperkecil kesalahan dalam kegiatan operasionalnya.

3. *Better Human Resources Planning* (meningkatkan ketepatan dalam perencanaan sumber daya manusia)

Program pelatihan yang baik dapat mempersiapkan tenaga kerja untuk keperluan di masa yang akan datang. Pelatihan karyawan dapat membantu perusahaan untuk mengisi atau memenuhi kebutuhan dan persyaratan personil masa depan.

4. *Increased Morale* (meningkatkan semangat kerja)

Jika perusahaan mengadakan pelatihan yang tepat maka iklim dan suasana organisasi pada umumnya akan menjadi lebih baik. Dengan iklim kerja yang sehat maka semangat kerja karyawan akan meningkat.

5. *Indirect Compensation*

Banyak pekerja, khususnya manajer mempertimbangkan kesempatan pelatihan sebagai bagian dari keseluruhan pemberian upah bagi para pegawai. Mereka mengharapkan perusahaan membayar sejumlah uang untuk program pelatihan yang mengarah pada peningkatan pengetahuan umum dan keterampilan. Jadi banyak organisasi menawarkan program pelatihan sebagai teknik *recruitment* untuk menarik tenaga kerja potensial dengan kualitas tinggi.

6. *Better Health and Safety* (menjaga kesehatan dan keselamatan kerja)

Melalui pelatihan yang tepat karyawan akan lebih menguasai pekerjaan dan dapat membantu menghindari terjadinya kecelakaan-kecelakaan dalam bekerja. Selain itu lingkungan kerja menjadi lebih aman dan akan mempengaruhi sikap mental yang lebih stabil dari pada pegawai.

7. *Obsolescence Prevention* (menghindari keusangan)

Program pelatihan membantu meningkatkan inisiatif dan kreatifitas para karyawan serta membantu mengadakan tindakan preventif untuk menghadapi ketinggalan zaman akibat dari kemajuan teknologi.

8. *Personal Growth* (menunjang pertumbuhan pribadi)

Seorang karyawan yang telah mendapatkan pelatihan akan lebih matang bagi karyawan yang bersangkutan, pada akhirnya juga akan memberikan keuntungan kepada perusahaan.

2.1.4 Proses Pelatihan

Proses atau langkah-langkah pelatihan hendaknya dilakukan sebagai berikut (Malayu Hasibuan, 2007) :

a. Sasaran

Setiap pelatihan terlebih dahulu ditetapkan secara jelas sasaran yang ingin dicapai. Apakah sasaran pengembangan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknis mengerjakan pekerjaan ataukah untuk meningkatkan kecakapan memimpin dan *conceptual skills*. Penetapan sasaran harus didasarkan kepada kebutuhan jabatan atau pekerjaan dari karyawan yang bersangkutan.

b. Kurikulum

Kurikulum atau mata pelajaran yang akan diberikan harus mendukung tercapainya sasaran dari pengembangan itu.

Kurikulum harus ditetapkan secara sistematis, jumlah jam pertemuan, metode pengajaran, dan sistem evaluasinya harus jelas agar sasaran dari pengembangan itu optimal.

c. Sarana

Mempersiapkan tempat dan alat-alat yang akan digunakan dalam pelaksanaan pengembangan. Penyediaan tempat dan alat-alat harus didasarkan pada prinsip ekonomi serta berpedoman pada sasaran pengembangan yang ingin dicapai.

d. Peserta

Menetapkan syarat-syarat dan jumlah peserta yang dapat mengikuti pengembangan. Misalnya usia, jenis kelamin, pengalaman kerja, dan latar belakang pendidikannya.

e. Pelatih

Menunjuk pelatih atau instruktur yang memenuhi persyaratan untuk mengajarkan setiap mata pelajaran sehingga sasaran pengembangan tercapai. Pengangkatan pelatih atau instruktur harus berdasarkan kemampuan objektif (teoritis dan praktis) bukan didasarkan kepada kawan atau saudara.

f. Pelaksanaan

Melaksanakan proses belajar mengajar artinya setiap pelatih mengajarkan materi pelajaran kepada peserta pengembangan. Proses belajar mengajar

harus diakhiri dengan ujian atau evaluasi untuk mengetahui sasaran pengembangan tercapai atau tidak tercapai.

2.1.5 Metode Pelatihan

Metode Pelatihan Menurut Andrew F. Sikula

a. On the Job

Peserta langsung bekerja di tempat untuk belajar dan meniru suatu pekerjaan di bawah bimbingan seorang pengawas. Kebaikan cara *on the job training* ini adalah para peserta belajar langsung pada kenyataan pekerjaan dan peralatan. Adapun keburukannya adalah pelaksanaan sering tidak teratur (tidak sistematis) dan kurang efektif jika pengawas kurang pengalaman.

b. Vestibule

Adalah metode yang dilakukan dalam kelas yang biasanya diselenggarakan dalam suatu perusahaan untuk memperkenalkan pekerjaan kepada karyawan baru dan melatih mereka mengerjakan pekerjaan tersebut.

c. Demonstration and example

Adalah metode yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengerjakan sesuatu pekerjaan melalui contoh-contoh atau percobaan yang didemonstrasikan.

d. Simulation

Merupakan situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya tapi hanya merupakan tiruan saja.

e. *Apprenticeship*

Metode ini adalah suatu cara untuk mengembangkan keahlian pertukangan sehingga para karyawan yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.

f. Classroom methods

Metode pertemuan dalam kelas meliputi pengajaran, rapat, metode study kasus programmed instruction, role playing metode diskusi dan metode seminar.

2.1.6 Tolak Ukur Metode Pengembangan

Metode pengembangan yang diterapkan perlu diukur apakah baik atau tidak. Metode pengembangan dikatakan baik jika mencapai sasaran sesuai dengan yang diinginkan, yaitu dapat meningkatkan kualitas karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Dengan pengukuran metode kita dapat menarik kesimpulan apa perlu diganti atau hanya perlu disempurnakan saja. Indikator-indikator yang diukur dari metode pengembangan yang diterapkan antara lain, sebagai berikut.

- a. Prestasi kerja karyawan
- b. Kedisiplinan karyawan
- c. Absensi karyawan
- d. Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin
- e. Tingkat kecelakaan karyawan
- f. Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu
- g. Tingkat kerjasama karyawan
- h. Tingkat upah insentif karyawan

- i. Prakarsa karyawan
- j. Kepemimpinan dan kepusan manajer

2.1.7 Pendekatan Kualitas Kerja Karyawan

Selain hal-hal diatas berdasarkan perkembangan yang ada, koperasi tidak akan dapat bertahan jika bentuk pengelolaannya masih tradisional dan terkesan apa adanya. Karena apapun bentuk perusahaan jika dikelola dengan baik sesuai dengan etika bisnis yang ada maka prospek kesuksesan itu akan terbuka lebar. Kesuksesan dan kegagalan suatu usaha memang banyak factor yang mempengaruhinya, salah satunya yaitu kualitas karyawan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari definisi, teori-teori para ahli dan uraian-uraian tentang kualitas karyawan sebagai berikut :

Menurut Henry Fayol (dalam Gunawan Hutahuruk 1988;42) mengemukakan bahwa :

“Kualitas Karyawan adalah kesanggupan dan kemauan untuk menerima tanggung jawab yang mencerminkan mutu pekerjaan yang telah dilakukannya.”

Kesimpulan dari definisi kualitas karyawan adalah suatu yang ada di diri karyawan tersebut dapat mencerminkan kesanggupan dan kemampuan bekerja termasuk potensi kerja yang dimiliki seorang karyawan yang merupakan modal dasar untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik.

Menurut Basu Swastha (1993:264), mengemukakan bahwa dalam penentuan kualitas karyawan memiliki persyaratan yang harus dipenuhi antara lain :

1. Keadaan fisik karyawan
2. Pendidikan minimal yang dimiliki
3. Pengalaman kerja yang diperoleh
4. Moral dan mental
5. Pengetahuan dan keterampilan lainnya

Menurut Henry Fayol (dalam Gunawan Hutawuruk 1988;42), mengemukakan bahwa kualitas karyawan yang diperlukan adalah :

1. Kualitas fisik, terdiri dari : kesehatan, kegesitan, ketangkasan.
2. Kualitas moral, terdiri dari : daya kerja, kewibawaan, ketegasan, kemauan, tanggungjawab dan kesetiakawanan.
3. Kualitas pendidikan terdiri dari pengenalan umum terhadap hal-hal secara tidak eksklusif termasuk fungsi yang dilaksanakan.
4. Kualitas teknis, terdiri dari : aspek-aspek khusus dari fungsi.
5. Kualitas pengalaman timbul dari pekerjaan yang sebenarnya.

Kualitas karyawan merupakan salah satu factor pendukung pencapaian tujuan organisasi secara efisien. Efisiensi suatu organisasi sangat tergantung pada baik buruknya pengembangan anggota organisasi itu sendiri. Oleh sebab itu kualitas yang baik cukup penting dalam proses peningkatan usaha pencapaian tujuan perusahaan koperasi. Kualitas karyawan yang baik dapat mencerminkan kualitas kerja yang merupakan suatu kriteria untuk mengukur hasil atau mutu pekerjaan yang telah dilakukan yang dapat mencerminkan pada pengukuran tingkat kepuasan yaitu seberapa baik penyelesaiannya.

Dalam menentukan peningkatan kualitas kerja harus melibatkan pengujian kualitas karyawan, peningkatan kualitas karyawan dapat dicapai melalui

pengalaman, pendidikan, pelatihan dan pengembangan. Peningkatan kualitas karyawan, merupakan suatu pencapaian target yang ditetapkan terlebih dahulu khususnya oleh pengurus namun hal ini tidak lepas dari aktivitas yang dilakukan oleh para karyawan itu sendiri. Dengan demikian kualitas karyawan yang baik merupakan factor terpenting dalam menciptakan prestasi kerja karyawan. Strategi yang dilakukan oleh Primer Koperasi Kartika Purwakarta dalam upaya mencapai kualitas kerja karyawan yaitu dengan cara intern yang berupa pengarahan-pengarahan kerja dari pengurus dan secara ekstern yang berupa pelatihan-pelatihan atas kerjasama dengan lembaga terkait, antara lain Dinas Koperasi, dan Lapenkop. Didalam merealisasikan maksud dan tujuan harus beracuan pada pedoman pelaksanaannya. Dimana pedoman pelaksanaan kualitas kerja karyawan meliputi :

1. Prasyarat Kualitas

Persyaratan kualitas kerja adalah suatu aturan yang harus dipenuhi oleh karyawan untuk mencapai tujuan. Melalui prasyarat kualitas kerja, karyawan termotivasi untuk memenuhi syarat-syarat dalam pencapaian peningkatan kualitasnya. Adapun yang harus dipenuhi karyawan yaitu sebagai berikut :

- a. Keadaan fisik karyawan

Suatu ketentuan yang harus dipenuhi dilihat dari keadaan fisik yang dapat mencerminkan produktifitasnya.

- b. Pendidikan minimal yang dimiliki

Suatu ketentuan yang harus dipenuhi oleh karyawan dilihat dari tingkat pendidikan minimumnya.

- c. Pengalaman kerja yang diperoleh

Merupakan titik minimal dari tingkat pengalaman kerja karyawan.

- d. Mental dan moral

Dalam lingkup dan rangkaian dukungan terhadap pengalaman kerja, tingkat keterampilan dan pendidikan yang merupakan suatu bagian yang mutlak dipenuhi.

- b. Keterampilan lain yang dimiliki

Mengacu pada kebutuhan pelengkap dari pengalaman kerja yang secara formil atau non formil keterampilan lain harus eksis.

2. Pengujian Kualitas Kerja Karyawan

Pengujian kualitas karyawan adalah suatu yang menunjukkan baik atau kurangnya kualitas karyawan dihubungkan dengan hasil kerjanya. Adapun pengujian kualitas karyawan ini meliputi :

- a. Target pekerjaan rutin

Penilaian secara kualitas mengenai pekerjaan diluar pekerjaan rutin.

- b. Target pekerjaan tambahan

Penilaian secara kuantitas mengenai pekerjaan diluar pekerjaan rutin.

- c. Ketelitian kerja

Tingkat ketepatan suatu pekerjaan yang berdasarkan kepada kriteria yang diberikan.

- d. Ketepatan isi pekerjaan

Tingkat akurasi atau tingkat ketepatan hasil pekerjaan yang mengacu kepada pokok-pokok batasan yang diberikan.

e. Kerapihan kerja

Nilai kebersamaan antara ketelitian kerja dan ketepatan isi pekerjaan.

Kualitas kerja karyawan yang lebih baik diharapkan dapat mendukung terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan atau koperasi dan pencapaian target usaha serta tujuan suatu perusahaan koperasi. Kualitas karyawan haruslah tetap dipertahankan dan ditingkatkan sebagai suatu sumber daya yang sangat penting untuk kemajuan usahanya. Kualitas kerja karyawan yang baik tujuan khususnya untuk dapat mendukung peningkatan prestasi kerja karyawan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli yang mengemukakan tentang Pelatihan maka tolak ukur yang diambil oleh peneliti adalah pendapat menurut A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, karena pendapat tersebut cukup mewakili para ahli yang lain dimana sub variable tersebut sangat mencakup untuk pembahasan pelaksanaan pelatihan. Sedangkan tolak ukur untuk mengetahui mengenai kualitas kerja karyawan peneliti mengacu pada pendapat menurut Basu Swastha.

Manfaat pelatihan sangat banyak diantaranya yaitu antisipasi perubahan, meningkatkan keahlian kerja, mengurangi kesalahan tugas, serta dapat menilai kualitas kerja karyawan. Hal tersebut merupakan keuntungan yang diperoleh melalui program pelatihan. Tujuan organisasi hanya dapat terwujud manakala pegawai sebagai salah satu sumber daya yang dimiliki organisasi mampu melaksanakan tugas dengan baik.

2.2. Metode Penelitian

2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode yang digunakan untuk mempelajari dan memahami ha-hal yang akan diteliti serta untuk memperoleh data guna menunjang pembahasan masalah, maka metode yang akan digunakan adalah metode studi kasus menurut Rusidi (1993:4) menyebutkan bahwa studi kasus “merupakan salah satu bentuk penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk mempelajari latar belakang keadaan sekarang dari interaksi lingkungan dari suatu unit sosial secara lebih mendalam (intensif)”. Macam data yang diperlakukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber data secara langsung melalui observasi, wawancara terhadap karyawan dan anggota, meliputi data kinerja karyawan dan pelayanan terhadap anggota.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh melalui literatur-literatur, catatan, dokumen-dokumen, laporan-laporan, dan data perkoperasian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2.2.2. Data Yang Diperlukan

Menurut permasalahan yang dikemukakan tadi, maka data dan hal-hal yang diperlukan untuk melengkapi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Berdasarkan jenisnya

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung melalui wawancara baik dengan informan, karyawan atau pengawas. Dan data yang diperoleh melalui responden untuk mendapatkan keterangan sesuai data yang diperlukan yaitu anggota.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung melalui buku-buku, laporan-laporan, dan literatur lainnya yang berkaitan dengan data yang diperlukan baik yang bersifat kuantitatif maupun yang bersifat kualitatif.

2) Menurut sifatnya

1. Data kualitatif, yaitu data yang menggambarkan kualitas obyek yang akan diteliti
2. Data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka maupun tabel. Data ini menggambarkan obyek yang diteliti secara nominal.

2.2.3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari sebagai berikut :

Data yang diharapkan adalah data yang dapat terkumpul sumber yang dapat dipertanggung jawabkan dan sesuai dengan di butuhkan maka menjadi sumber data adalah:

1. Informan adalah orang yang mampu menerangkan tentang keadaan tertentu atau kondisi orang lain yang ada kaitan dengan penelitian ini, dalam hal ini adalah pengurus, karyawan dan anggota.

2. Responden adalah orang yang mampu menerangkan tentang dirinya sendiri untuk masalah yang diteliti, dalam hal ini adalah pengurus, pengawas, manajer, karyawan, dan anggota.
3. Dokumen dan catatan pada koperasi yang ada hubungannya dengan analisis dalam penelitian ini.

2.2.4. Cara Pengumpulan Data

Berbagai cara pengambilan data yang dilakukan untuk memecahkan permasalahan diatas adalah sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti.
2. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada para responden dan informan.
3. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan memberikan suatu daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden dan informan.
4. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data yang bersifat teoritis dan berhubungan dengan pembahasan masalah penelitian yang diperoleh dari berbagai macam literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berdasarkan perolehan sumber data yang terdapat pada Primkop Kartika Purwakarta sebagai berikut :

Tabel 2.1 Sumber Data

Sumber Data			Tentang Data	
Macam Data	Banyaknya Data	Cara Penarikan	Pelatihan	Kualitas Pelayanan
Pengurus	5	Sensus	Informan	Informan
Pengawas	3	Sensus	Informan	Informan
Karyawan	17	Sensus	Responden	Responden

2.2.5. Operasionalisasi Variabel

Tabel. 2.2. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Dampak Pelatihan pada karyawan Primkop Purwakarta	1. Desain Program Pelatihan	- Jenis Pelatihan - Tujuan Pelatihan - Materi & Capaian Materi - Metode Yang Digunakan - Kualifikasi Peserta - Jumlah Peserta - Instruktur - Sumber Dana - Waktu & Tempat - Organisasi
Kualitas Kerja Karyawan	a. Keadaan Fisik	- Usia - Sehat Fisik - Kesehatan - Daya Tahan
	b. Pendidikan	Sesuai dengan jabatan yang dibebankan
	c. Pengalaman kerja	Minimal 2 tahun dalam bidang yang sama
	d. Mental dan Moral	- Tanggung jawab - Percaya diri - Ketegasan - Daya tahan dan motivasi - Kejujuran - Kesetiakawanan

	e. Keterampilan lain yang dimiliki	- Kemampuan mengikuti instruksi - Kemampuan menggunakan alat kerja - Inisiatif untuk maju yang tinggi
--	------------------------------------	---

2.2.6 Analisa Data

Analisis data merupakan suatu kegiatan untuk mengelompokkan, membuat urutan serta meningkatkan data sehingga memiliki arti dan mudah untuk dibaca. Pengolahan data yang terkumpul dari hasil wawancara dan kuesioner dapat dikelompokkan ke dalam 3 (tiga) langkah yaitu : persiapan, tabulasi, dan penerapan data pada pendekatan penelitian.

Berdasarkan data yang terkumpul, terlebih dahulu dilakukan pemeriksaan atas kebenarannya, selanjutnya data dianalisis. Analisis data dilakukan dengan teknik deskriptif, dimana untuk memberikan gambaran tentang obyek pengamatan.

1. Untuk menjawab identifikasi masalah yang pertama yaitu, dampak pelatihan pada karyawan akan dijawab dengan analisis deskriptif yaitu pengolahan data dari setiap jawaban responden yang diklasifikasikan ke dalam beberapa kriteria penilaian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan.
2. Untuk menjawab identifikasi masalah yang kedua yaitu, kualitas kerja karyawan akan dilakukan dengan analisis deskriptif dengan melakukan pengolahan terhadap jawaban responden.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menjawab identifikasi masalah yang pertama dan yang kedua yaitu :

1. Nilai 3 dengan kriteria Baik
2. Nilai 2 dengan kriteria Cukup
3. Nilai 1 dengan kriteria Kurang

Menurut sudjana (2002:50) setelah memperoleh jawaban dari responden kemudian dipersentasikan dengan rumus sebagai berikut :

$$R = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

R = Jumlah persentase jawaban responden

F = Frekuensi jawaban responden

N = Jumlah responden

Untuk mengetahui penilaian, yaitu persentase nilai kenyataan setiap variabel yang akan diukur maka dapat diperoleh dengan cara perhitungan skala persentase interval menurut pendapat sudjana (2002:47) dengan rumus:

$$I = \frac{(S_{kti} \times r \times n) - (S_{ktr} \times r \times n)}{K}$$

Keterangan :

I = Interval

S_{kti} = Skor Tertinggi

S_{ktr} = Skor Terendah

N = Jumlah Responden

R = Jumlah indikator

K = Jumlah Kriteria

Bila skor tertinggi 3, skor terendah 1, jumlah indikator 18 dan jumlah responden 17 orang, maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh interval penilaian untuk pelatihan karyawan adalah :

$$I = \frac{(3 \times 18 \times 17) - (1 \times 18 \times 17)}{3}$$

$$= \frac{918 - 306}{3}$$

$$= \frac{612}{3}$$

$$= 204$$

Maka diperoleh interval sebagai berikut :

512 – 308 = Kurang (Sangat tidak sesuai dengan harapan)

715 – 511 = Cukup (Kurang sesuai dengan harapan)

918 – 714 = Baik (Sesuai harapan)

Bila skor tertinggi 3, skor terendah 1, jumlah indikator 15 dan jumlah responden 17 orang, maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh interval penilaian untuk pelatihan karyawan adalah:

$$I = \frac{(3 \times 15 \times 17) - (1 \times 15 \times 17)}{3}$$

$$= \frac{765 - 255}{3}$$

$$= \frac{510}{3}$$

$$= 170$$

Maka diperoleh interval sebagai berikut :

666 – 616 = Kurang (Sangat tidak sesuai dengan harapan)

716 – 665 = Cukup (Kurang sesuai dengan harapan)

765 – 715 = Baik (Sesuai harapan)

Dalam penelitian ini jumlah responden adalah 17, maka skala intervalnya adalah:

$$\begin{aligned}
 I &= \frac{(3 \times 17) - (1 \times 17)}{3} \\
 &= \frac{51 - 17}{3} \\
 &= \frac{34}{3} \\
 &= 11,333333333333333 \\
 &= 11 \text{ (dibulatkan)}
 \end{aligned}$$

Jadi batas intervalnya adalah :

17 – 28 = Kurang (Sangat tidak sesuai dengan harapan)

29 – 40 = Cukup (Kurang sesuai dengan harapan)

41 – 51 = Baik (Sesuai harapan)

Kriteria di atas diperoleh dari persentase jawaban responden yang menyatakan jawaban yang paling ideal untuk mempermudah penganalisaannya, maka digunakan tabel sebagai berikut :

Tabel 2.3. Tanggapan Responden Terhadap Indikator

Kualifikasi	Skor	F (orang)	Responden		%
			Realisasi	Harapan	
Baik	3				
Cukup	2				
Kurang	1				
Jumlah					

Untuk menganalisa hubungan kedua variabel tersebut maka digunakan koefisien hasil perhitungan dalam bentuk jumlah dan persentase, kemudian dimasukkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel

No.	Indikator	Nilai		%	Kriteria
		Harapan	Kenyataan		
	Jumlah				
	Rata-rata				

2.2.7 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Primer Koperasi Kartika Purwakarta yang beralamat di jalan K.K. Singawinata No. 12 Purwakarta Telepon (0264) 200085 Kabupaten Purwakarta.

2.2.8 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam beberapa tahap dengan perincian sebagai berikut :

1. Fase Persiapan : April 2018
2. Fase Pengumpulan Data : Mei – Juni 2018
3. Fase Pengolahan Data : Juni - Juli 2019
4. Fase Penulisan Skripsi : Juli - Agustus 2019