

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KARYAWAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus Unit Perdagangan pada Koperasi Karyawan Harapan Kita di PT Langen

Kridha Pratyangga, Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat)

USULAN PENELITIAN

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana

Disusun oleh :

Siti Nurhayati

C1150487

Dosen Pembimbing :

DR. Hj. Inne Risnaningsih, SE. M. Si



KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi: Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Upaya
Meningkatkan Partisipasi Anggota**

**(Studi Kasus pada Unit Perdagangan Koperasi Karyawan Harapan
Kita, Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Jawa Barat)**

Nama : Siti Nurhayati

NRP : C1150487

Konsentrasi : Manajemen Sumberdaya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing,



Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



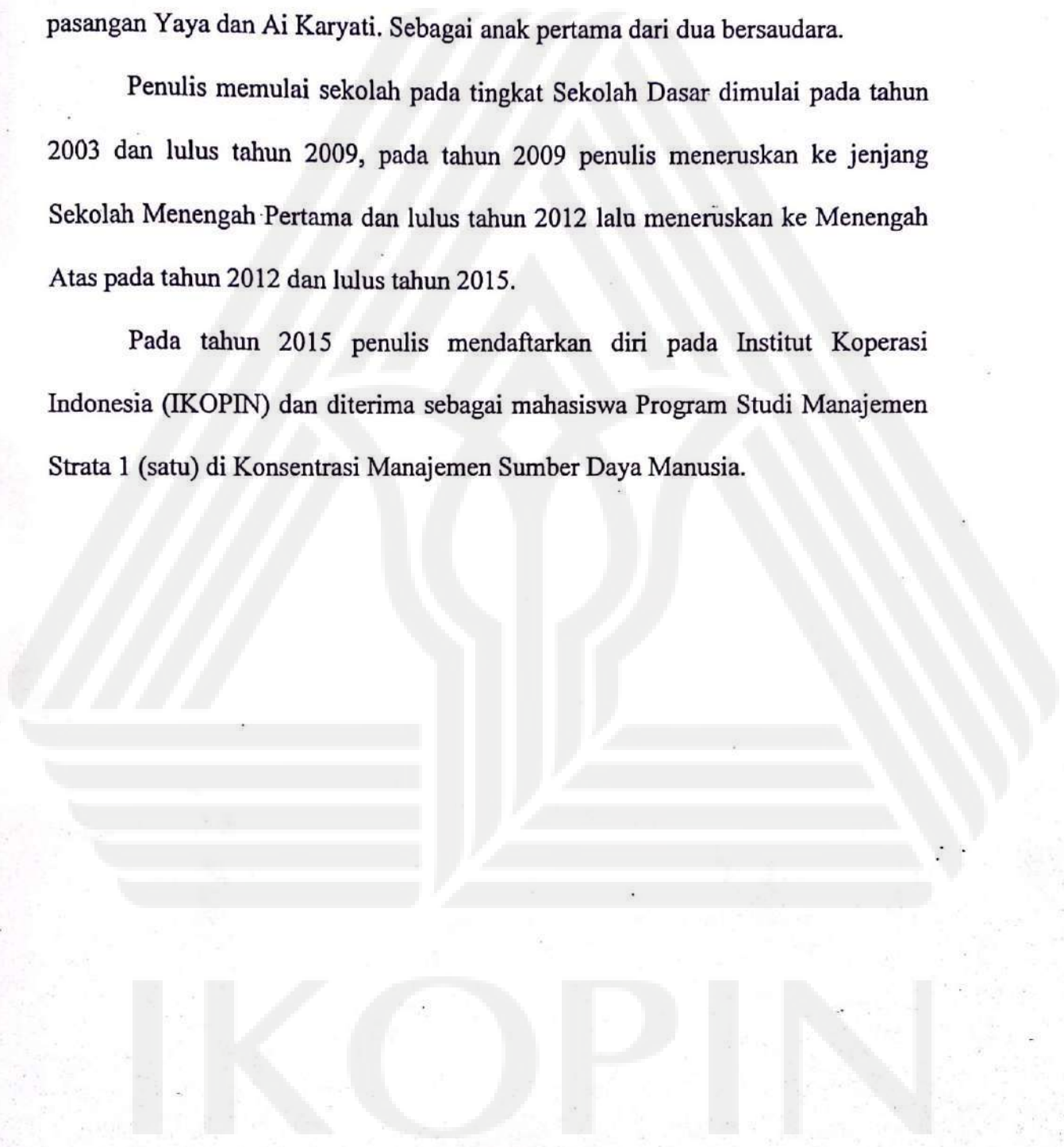
Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE. M.Sc

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Siti Nurhayati, lahir pada tanggal 28 November 1996 di Sumedang, dari pasangan Yaya dan Ai Karyati. Sebagai anak pertama dari dua bersaudara.

Penulis memulai sekolah pada tingkat Sekolah Dasar dimulai pada tahun 2003 dan lulus tahun 2009, pada tahun 2009 penulis meneruskan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama dan lulus tahun 2012 lalu meneruskan ke Menengah Atas pada tahun 2012 dan lulus tahun 2015.

Pada tahun 2015 penulis mendaftarkan diri pada Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan diterima sebagai mahasiswa Program Studi Manajemen Strata 1 (satu) di Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.



IKOPIN

ABSTRAK

Siti Nurhayati, 2019, Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota, Di bawah bimbingan Inne Risnaningsih.

Permasalahan yang akan dikaji adalah masih kurangnya partisipasi anggota baik sebagai pemilik maupun pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan masih kurangnya kesadaran dalam menggunakan jasa koperasi dan banyaknya anggota memilih pembelian diluar koperasi. Partisipasi anggota yang baik akan tercapai apabila didukung oleh para pengelolanya dan memotivasi untuk bertransaksi di koperasi, sehingga akan menjalin proses demokratis dalam manajemen koperasi yang efektif dan dinamis sesuai yang diharapkan oleh koperasi tersebut. Karyawan sendiri merupakan salah satu asset yang dimiliki koperasi yang harus selalu ditingkatkan kemampuan serta keahliannya untuk memberikan pelayanan dan kepuasan bagi anggota, untuk itu pengurus harus mengetahui dan memahami apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan karyawan agar karyawan dapat diarahkan secara produktif dengan sasaran yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui (1) Pelaksanaan kinerja pelayanan karyawan pada Koperasi Karyawan Harapan Kita. (2) Partisipasi anggota yang terjadi pada Koperasi Karyawan Harapan Kita. (3) Pelaksanaan kinerja pelayanan karyawan dapat meningkatkan kinerja partisipasi anggota di Koperasi Karyawan Harapan Kita

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui studi lapangan (penyebaran kuisioner, wawancara dan observasi). Teknik pengumpulan sampel dilakukan dengan *convenience sampling* (kemudahan).

Tanggapan responden terhadap kinerja pelayanan karyawan dengan total skor sebesar 2.001 masuk dalam kriteria cukup baik. Tanggapan responden terhadap partisipasi anggota dengan total skor sebesar 782 masuk dalam kriteria cukup baik. Upaya-upaya yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pelayanan terhadap anggota adalah peningkatan jenis dan macam barang yang dijual, perbaikan harga, perbaikan tataletak barang, mencantumkan syarat-syarat untuk pengembalian barang yang tidak sesuai dengan keinginan anggota, meningkatkan peran serta anggota koperasi dalam penyusunan Rencana Anggaran Pendapatan Belanja Koperasi, hal ini dapat dilakukan dengan mewajibkan anggota koperasi untuk mengikutinya.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan Karyawan, Partisipasi Anggota

ABSTRACT

Siti Nurhayati, 2019, Analysis of Employee Service Performance in Efforts to Increase Member Participation, Under the guidance of Inne Risnaningsih.

The problem that will be studied is the lack of participation of members both as owners and customers. This is indicated by the lack of awareness in using cooperative services and the large number of members choosing purchases outside the cooperative. Good member participation will be achieved if it is supported by its managers and motivates to transact in cooperatives, so that it will establish a democratic process in cooperative management that is effective and dynamic as expected by the cooperative. Employees themselves are one of the assets owned by cooperatives that must always be enhanced by their abilities and expertise to provide service and satisfaction for members, for which the management must know and understand what the desires and needs of employees are so that employees can be directed productively with targets set in organization.

This research was conducted with the aim of knowing (1) the implementation of employee service performance at the Harapan Kita Employee Cooperative. (2) Member participation that occurs in our Employee Cooperative Harapan Kita. (3) Implementation of employee service performance can improve the performance of member participation in the Harapan Kita Employee Cooperative

The research method used is a case study. Data analysis using descriptive analysis. Techniques for collecting data through field studies (distributing questionnaires, interviews and observations). The sample collection technique was carried out by convenience sampling.

Respondents to the service performance of employees with a total score of 2,001 included in the criteria quite well. Respondents to the participation of members with a total score of 782 included in the criteria quite well. Efforts that need to be improved to provide services to members are increased types and types of goods sold, price improvements, repair of item layout, include the conditions for returning goods that are not in accordance with the wishes of members, increasing the participation of cooperative members in the preparation of the Cooperative Expenditure Budget Plan), this can be done by requiring cooperative members to follow suit.

Keywords: Employee Service Performance, Member Participation

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puja dan puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT Ilahi Robbi yang Maha Agung dan Maha Suci, yang telah memberikan karunia, hidayah, serta ridho-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan tidak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW yang kita harapkan syafaatnya di yaumul masyar nantinya, yang telah memberikan anugerahnya dan penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Sumberdaya Manusia, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) sebagai judul : ***“Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”***.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik, pendapat, dan masukan dari semua pihak sehingga karya tulis ini akan dapat lebih bermanfaat.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan moril maupun materil kepada ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu memberikan motivasi dan bantuan baik dalam segi materil serta do'a tulus buat ananda selama ananda hidup dan menempuh pendidikan ini, dan pihak-pihak lain yang membantu penulis menyelesaikan karya tulis ini, yaitu kepada:

1. Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan maukan dan saran-saran sehingga terselesaikannya skripsi ini.
2. H. Iwan Mulyana, SE, M.Si, selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan masukan dan saran-saran dalam penulisan skripsi ini.

3. Dr. Ami Purnamawati, Dra. M.Si, selaku penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan saran-saran dalam penelitian skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staf IKOPIN
5. Pengurus dan karyawan serta anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita yang tidak dapat penulis sebutkan atas kemudahan yang diberikan selama penulis melakukan penelitian.
6. Enjang Sujana, suami siaga yang selalu memberikan semangat, do'a dan materil dalam penelitian skripsi ini.
7. Teman seperjuangan ASHRRI (Andika syaputra, Siti Nurhayati, Nurhany, Muhamad Ripanor, Rani Wundari, Ikoh Subarkah) selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Atas segala bantuan yang telah diberikan semoga mendapat balasan yang melimpah dari Tuhan Yang Maha Esa, dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan ilmu dan wawasan bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Agustus 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1. Maksud Penelitian	9
1.3.2. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Penelitian	10
 BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	
2.1. Pendekatan Masalah	11
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	11
2.1.2. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	17
2.1.3. Pendekatan Kinerja Pelayanan Karaywan	19
2.1.4. Pendekatan Partisipasi Anggota	27
2.1.5. Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota	30
2.2. Metode Penelitian	33
2.2.1. Data yang Diperlukan	33
2.2.2. Operasionalisasi Variabel	34
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya	36
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	36
2.2.5. Teknik Pengambilan Sampel	37

2.2.6. Analisis Data	37
2.2.7. Jadwal Penelitian	41

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen	42
3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Harapan Kita .	42
3.1.2. Struktur Organisasi	43
3.1.3. Unit Usaha Koperasi Karyawan Harapan Kita	51
3.1.4. Keadaan Permodalan dan Keuangan	52
3.1.4.1. Keadaan Permodalan Koperasi Karyawan Harapan Kita	52
3.1.4.2. Keadaan Keuangan Koperasi Karyawan Harapan Kita	53
3.1.5. Organisasi Pendukung	56
3.2. Implementasi Jatidiri Koperasi	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Responden	62
4.2. Kinerja Pelayanan Karyawan pada Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	64
4.3. Partisipasi Anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	87
4.4. Upaya-Upaya yang harus Dilakukan Koperasi agar dapat Meningkatkan Partisipasi Anggota dan Kinerja Pelayanan Karyawan di Koperasi Karyawan Harapan Kita.....	95

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	98
5.2. Saran	99

DAFTAR PUSTAKA	101
-----------------------------	------------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Hal
1.1.	: Data Perkembangan Jumlah Anggota Aktif KOPKAR Harapan Kita Tahun 2014-2018	3
1.2.	: Perkembangan Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik KOPKAR Harapan Kita tahun 2014-2018	5
1.3.	: Perkembangan Penjualan/Hasil Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan KOPKAR Harapan Kita tahun 2014-2018	6
2.1.	: Operasionalisasi Variabel	34
2.2.	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pengurus	38
2.3.	: Hasil Tanggapan Responden Terhadap Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	39
3.1.	: Jumlah Anggota Koperasi Karyawan Harapan Kita	49
3.2.	: Perkembangan Modal KopKar Harapan Kita	53
3.3.	: Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Karyawan "Harapan Kita" Periode 2015-2018	54
3.4.	: Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Karyawan "Harapan Kita" Periode 2015-2018	55
3.5.	: Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Karyawan "Harapan Kita" Periode 2015-2018	56
4.1.	: Persentase Responden Berdasarkan kelompok Umur	62
4.2.	: Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.3.	: Persentase Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	63
4.4.	: Persentase Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	63
4.5.	: Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Mengoperasikan Komputer	64
4.6.	: Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Berkomunikasi Dengan Anggota Koperasi	65

4.7. : Tanggapan Responden Mengenai Teliti dalam Bekerja	67
4.8. : Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas terhadap Pekerjaan ...	68
4.9. : Tanggapan Responden Mengenai Latar Belakang Pendidikan Karyawan Koperasi.....	69
4.10. : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Koperasi Mengikuti Pendidikan dan Pelatihan	70
4.11. : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Koperasi Memperoleh Gaji yang Adil dan Layak	71
4.12. : Tanggapan Responden Mengenai Pengakuan akan Hasil Pekerjaan	72
4.13. : Tanggapan Responden Mengenai Hubungan dengan Rekan Kerja	73
4.14. : Tanggapan Responden Mengenai Hubungan dengan Pengurus	74
4.15. : Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan dan Kebersihan Lingkungan Kerja	75
4.16. : Tanggapan Responden Mengenai Kondisi Fasilitas dan Peralatan Kantor	76
4.17. : Tanggapan Responden Mengenai Kerapihan Penampilan Karyawan dalam Melayani Anggota	77
4.18. : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan dalam Memberikan Pelayanan yang Terbaik bagi Anggota.....	78
4.19. : Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Senantiasa Memperhatikan Kecepatan Proses Pelayanan	79
4.20. : Tanggapan Responden Mengenai Kesiapan akan Tugas untuk Tanggap terhadap Masalah Anggota	80
4.21. : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Menguasai Tugas untuk Memberikan Bantuan Kepada Anggota.....	81
4.22. : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Memberikan Jawaban atas Keluhan Anggota.....	82
4.23. : Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan Memberikan Keyakinan kepada Anggota.....	83
4.24 : Tanggapan Responden Mengenai Menjalin Hubungan yang Harmonis dengan Anggota	84

4.25. : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pelayanan Karyawan	85
4.26. : Tanggapan Responden Mengenai Kehadiran dalam Rapat Anggota	88
4.27. : Tanggapan Responden Mengenai Keterlibatan dalam RAPBK	89
4.28. : Tanggapan Responden Mengenai Penggunaan Hak Suara dalam Pemberian Saran/Ide	90
4.29. : Tanggapan Responden Mengenai Pengawasan terhadap Pembelian Anggota.....	91
4.30. : Tanggapan Responden Mengenai Simpanan Pokok.....	92
4.31. : Tanggapan Responden Mengenai Simpanan Wajib	93
4.32. : Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota dalam Transaksi	94
4.33. : Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Partisipasi Anggota.	95

IKOPIN