

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN KOPERASI DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

**(Studi Kasus pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah BMT  
Mardlotillah Tanjungsari Kabupaten Sumedang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana**

**Manajemen**

**Pembimbing:**

**Ucu Nurwati, SE, MSi**



**Disusun oleh :**

**Liah Siti Nur Amanah**

**C1140304**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : Analisis Pelayanan Karyawan Dalam Upaya  
Meningkatkan Partisipasi Anggota  
**Nama** : Liah Siti Nur Amanah  
**Nomor Pokok** : C 1140304  
**Program Studi** : S-1 Manajemen  
**Konsentrasi** : Manajemen Sumber Daya Manusia

**Menyetujui dan Mengesahkan,**  
Pembimbing,



**Ucu Nurwati., SE., M.Si**

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



**Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc**

**IKOPIN**

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkan jejak. -Ralph Waldo Emerson

Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tetapi belum tentu punya pikiran. -Albert Einstein

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orangtua dan untuk semua orang yang selalu mendukung saya.

IKOPIN

## RIWAYAT HIDUP

**Liah Siti Nur Amanah**, lahir di Bandung, Jawa Barat pada tanggal 01 Maret 1995. Anak kedua dari pasangan **Bapak Adeng** dan **Wawang**

Penulis menyelesaikan pendidikan Dasar di SDN Maruyung 2, Tanjungsari pada tahun 2007. Menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Tanjungsari pada tahun 2010. Pada tahun 2013 penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMK Pasundan Tanjungsari. Pada tahun 2018 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa pada Jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Manajemen di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Jatinangor.

Penulis memiliki pengalaman bekerja di instansi :

1. Sebagai *operator* produksi di PT. Karya Putra Sangkuriang dari tahun 2013 hingga 2014
2. Sebagai *Quality Control* di PT. Vassmedica Spoundbond dari bulan Januari 2014 hingga Maret 2014

Sebagai *operator* produksi di PT.GARUDAFOOD PUTRA PUTRI JAYA dari tahun 2014 hingga sekarang.

IKOPIN

## RINGKASAN

**Liah Siti Nur Amanah (2019), Analisis Pelayanan Karyawan Koperasi dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota** (Studi Kasus pada KSPPS BMT *Mardlotillah*, Tanjungsari) di bawah bimbingan Ucu Nurwati SE,MSi

KSPPS BMT *Mardlotillah* merupakan salah satu koperasi simpan pinjam yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya dalam rangka untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Kegiatan usaha yang dilakukan oleh KSPPS BMT *Mardlotillah* adalah unit Simpanan pola syariah, unit Pembiayaan usaha produktif dan konsumtif pola syariah dan unit Pelayanan dana titipan zakat, infaq dan shodaqoh

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan karyawan KSPPS BMT *Mardlotillah* dalam upaya untuk meningkatkan partisipasi anggotanya. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap terhadap suatu objek dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan. Jenis data yang digunakan adalah data jawaban responden melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini penulis memperoleh hasil mengenai pelaksanaan pelayanan KSPPS BMT *Mardlotillah*, dapat dilihat berdasarkan unsur-unsur pelayanan meliputi: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Disimpulkan bahwa unsur-unsur kualitas pelayanan tersebut tidak dijalankan dengan baik.

Tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan KSPPS BMT *Mardlotillah*, dapat disimpulkan secara keseluruhan antara pelaksanaan dan harapan cukup baik, melihat indikator-indikator unsur pelayanan yang berjumlah 10 indikator yang perlu ditingkatkan atau belum sesuai dengan harapan anggota yang berjumlah 2 indikator yaitu kesediaan karyawan menangani keluhan anggota dan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Kata Kunci : Pelayanan Karyawan, Harapan Anggota, Partisipasi Anggota

## **ABSTRACT**

**Liah Siti Nur Amanah (2019), Analysis of Cooperative Employee Services in Efforts to Increase Member Participation (Case Study on KSPPS BMT Mardlotillah, Tanjungsari) under the guidance of Ucu Nurwati SE, MSi**

*KSPPS BMT Mardlotillah is a savings and credit cooperative that aims to meet the needs of its members in order to improve the welfare of its members. The business activities carried out by KSPPS BMT Mardlotillah are sharia pattern Savings units, productive and consumptive business financing units, sharia patterns and zakat, infaq and shodaqoh fund deposit services units.*

*This study aims to determine the service of BMT Mardlotillah KSPPS employees in an effort to increase the participation of its members. Analysis of the data in this study uses a Likert scale, a scale used to measure attitudes towards an object by asking a number of questions. The type of data used is the respondent's answer data through a questionnaire. Data analysis method used in this research is descriptive analysis method.*

*The results of this study the authors obtained results regarding the implementation of KSPPS BMT Mardlotillah services, can be seen based on service elements including: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. It was concluded that the elements of service quality were not carried out properly.*

*Responses and expectations of members to the quality of KSPPS BMT Mardlotillah services, it can be concluded overall that the implementation and expectations are quite good, looking at the service element indicators totaling 10 indicators that need to be improved or not in line with the expectations of members who have 2 indicators namely employee willingness to handle complaints members and speed of service provided by employees.*

*Keywords: Employee Services, Member Expectations, Member Participation*

IKOPIN

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaaniirahiim.

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.**

Segala puji dan rasa syukur kepada khadirat Allah Suhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan karuna-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu 'Alaihi Wassalam beserta keluarga, sahabatnya dan ummatnya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan di dalamnya, mengingat terbatasnya waktu, kemampuan dan keilmuan yang penulis miliki. Namun dengan ditulisnya skripsi ini semoga memberikan guna dan manfaat kepada KSPPS BMT Mardlotillah dalam menghadapi berbagai masalah, sehingga dapat membantu meringankan sedikitnya pemikiran yang ada meski dengan pengetahuan penulis yang jauh dari kata sempurna. Hingga pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”**.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Pada kesempatan ini izinkan penulis untuk menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada Ayahanda tercinta Bapak **Adeng** dan kepada Ibunda tercinta Ibu **Wawang** yang selalu memberikan kasih sayang, do'a dan dukungan demi anaknya hingga saat ini, dan kepada kakak dan Adikku tersayang Yana Supriatna, Yusuf Maulana dan Akbar Sobari yang selalu memberikan semangat dan dukungan terbaik sehingga dapat menyelesaikan proses pengerjaan tugas akhir.

Penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu **Ucu Nurwati SE,MSi** selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan saran, ide-ide, dorongan semangat serta meluangkan

waktunya untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

Seiring dengan tersusunnya skripsi ini, penulis juga telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc. selaku Direktur Prodi S-1 Manajemen.
2. Ibu Dr. Inne Risnaningsih, SE, MSi selaku dosen penguji Koperasi.
3. Ibu Hj. Suarny Amran, SH, MH selaku dosen penguji Konsentrasi.
4. Bapak dan Ibu Staf Institut Koperasi Indonesia.
5. Bapak Indra pengurus KSPPS BMT Mardlotillah yang telah mempersilahkan untuk dilakukan penelitian.
6. Sahabat terbaikku Vivi Yuliani SM, yang sekarang sedang menjadi bumil, nanti kalo udah lahiran kita muncak bareng lagi ya, Gita Purnama Sandy SE, si cerewet yang gampang nangis , Evi Yulastiani yang sekarang sudah jadi mahmud, terimakasih telah memberikan kontribusi dan dukungan dalam penyelesaian skripsi.
7. Sahabat terbaik dan teman seperjuangan Margareth Simamora wanita yang baik hati semangat terus beb cepet nyusul, Neng Uni si pengganti dospem yang mau mengarahkan skripsiku, Ade Herawati cewe pecinta volly dan penguntit Irfan, Teh Dini kakakku yang lemah lembut, Bumil Astri yang ceria slalu dan Pria terganteng satu-satunya diantara kami Egih Robidin yang super riweuh dan rapih, kamu itu kebalikan aku sekali haha, terimakasih banyak telah menjadi sahabatku, bersama-sama membantu dan memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi.
8. Team grup B Bisconf PT. Garudafood, Anggi Anggani teman kurusku dulu, Teh Nunung Nursaidah si gorowok desa, Elsy Nur mahmudku, A Edi si mata empat , Rani si judes, Sisnov yang dewasa, Yulia mahmud unyu, Siho yang kalo ketawa suka sambil mukul dan Merlyn si cantik dari shif B yang selalu mendukungku terimakasih atas semua perhatian kalian
9. Teman-teman satu kelas Manajemen Sumber Daya Manusia tahun 2014.



Akhir kata penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat memberikan kontribusi yang khususnya positif bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Penulis mengucapkan terimakasih dan berharap semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Aamiin.

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.**

Jatinangor, 20 Juli 2019

Penulis

Liah Siti Nur



IKOPIN

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Kegunaan Penelitian .....	11
1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan .....	11
2. Aspek Guna Laksana .....	11
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN</b>	
2.1 Pendekatan Masalah .....	12
2.1.1 Pendekatan Koperasi .....	12
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
2.1.3 Pendekatan Pelayanan .....	23
2.1.4 Pendekatan Partisipasi Anggota .....	27
2.2 Metode Penelitian .....	31

2.2.1 Data Yang Diperlukan .....	32
2.2.2 Sumber Data .....	33
2.2.3 Tehnik Pengumpulan Data .....	34
2.2.4 Overasionalisasi Variabel .....	34
2.2.5 Analisis Data .....	36
2.2.6 Tempat Penelitian .....	41
2.2.7 Jadwal Penelitian .....	41

### **BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen .....	42
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KSPPS BMT Mardlotillah .....	42
3.1.2 Struktur Organisasi KSPPS BMT Mardlotillah .....	44
3.1.3 Keanggotaan KSPPS BMT Mardlotillah .....	72
3.2 Kegiatan Usaha KSPPS BMT Mardlotillah.....	74
3.3 Keadaan Keuangan KSPPS BMT Mardlotillah .....	82
3.3.1 Keadaan Permodalan KSPPS BMT Mardlotillah .....	82
3.3.2 Keadaan Keuangan KSPPS BMT Mardlotillah.....	84
3.4 Keadaan Umum Wilayah KSPPS BMT Mardlotillah.....	94
3.4.1 Keadaan Fisik dan Geografis .....	94
3.4.2 Keadaan Sosial Wilayah Kerja KSPPS BMT Mardlotillah ..	95
3.4.3 Keadaam Ekonomi di Wilayah KSPPS BMT Mardlotillah ..	96
3.5 Organisasi-organisasi Pendukung.. .....	96
3.6 Implementasi Jati Diri KSPPS BMT Mardlotillah.....	97
3.6.1 Implementasi Pengertian Koperasi .....	97

3.6.2 Implementasi Nilai-nilai yang Mendasari Koperasi Pada	
KSPPS BMT Mardlotillah .....	98
3.6.3 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi di KSPPS BMT	
Mardlotillah.....	100

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Pelayanan Yang di Tawarkan KSPPS BMT Mardlotillah .....	102
4.1.1 Pelaksanaan Pelayanan dalam Bentuk <i>Tangibles</i> .....	103
4.1.2 Pelaksanaan Pelayanan Dalam Bentuk Realibilitas Atau	
<i>Realibility</i> .....	106
4.1.3 Pelaksanaan Pelayanan Dalam Bentuk Ketanggapan atau	
<i>Responsiveness</i> .....	109
4.1.4. Pelaksanaan pelayanan dalam bentuk <i>Assurance</i> atau	
Jaminan.....	112
4.1.5 Pelaksanaan pelayanan dalam bentuk Empati atau <i>Empathy</i>	115
4.2 Partisipasi Anggota KSPPS BMT Mardlotillah .....	120
4.2.1 Sebagai Pemilik .....	120
4.2.2 Sebagai Pelanggan .....	124
4.3 Upaya-upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Partisipasi	
Anggota .....	129
4.3.1. Upaya Yang Perlu Ditingkatkan oleh Koperasi .....	130
4.3.2. Upaya Yang Perlu Dipertahankan Koperasi .....	130

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan ..... 132

5.2 Saran ..... 133

**DAFTAR PUSTAKA**



IKOPIN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota KPPSS BMT Mardlotillah .....	6
Tabel 1.2 Perkembangan Jasa kredit Unit Usaha Simpan Pinjam KSPPS BMT Mardlotillah.....	8
Tabel 2.1 Sumber Data .....	33
Tabel 2.2 Overasional Variabel.....	35
Tabel 2.2 Skoring Kinerja Pelayanan Karyawan dan Partisipasi Anggota.....	36
Tabel 2.3 Distribusi Pelayanan Karyawan.....	37
Tabel 2.4 Rekapitulasi Distribusi Jawaban Pelayanan Karyawan.....	37
Tabel 2.5 Distribusi Jawaban Pelayanan Karyawan.....	38
Tabel 2.6 Rekapitulasi Distribusi Jawaban Partisipasi Anggota.....	39
Tabel 2.7 Rekapitulasi Distribusi jawaban Pelayanan Karyawan dan Partisipasi Anggota.....	40
Tabel 3.1 Daftar Jumlah dan Perkembangan Anggota KSPPS BMT Mardlotillah periode 2013-2017.....	72
Tabel 3.2. Perkembangan Unit Usaha Simpanan Pola Syariah periode 2013–2017.....	76
Tabel 3.3. Perkembangan Unit Usaha Pembiayaan usaha produktif.....	80
Tabel 3.4. Perkembangan unit Pelayanan dana titipan zakat, infaq dan shadaqah periode 2013-2017.....	81
Tabel 3.5. Perkembangan Modal Sendiri KSPPS BMT Mardlotillah perode 2013-2017.....	82

Tabel 3.6. Perkembangan Modal Asing KSPPS BMT Mardlotillah Periode 2013-2017.....	83
Tabel 3.7. Perkembangan Rasio Likuiditas KSPPS BMT mardlotillah periode 2013-2017.....	84
Tabel 3.8. Perkembangan Rasio Solvabilitas KSPPS BMT Mardlotillah periode 2013-2017.....	86
Tabel 3.9. Perkembangan Rasio Rentabilitas Ekonomi KSPPS BMT Mardlotillah periode 2013-2017	88
Tabel 3.10. Perkembangan Rasio Rentabilitas Modal Sendiri KSPPS BMT Mardlotillah periode 2013-2017.....	90
Tabel 3.11. Perkembangan Rasio Aktivitas KSPPS BMT Mardlotillah periode 2013-2017.....	91
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Dan Kerapihan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggota.....	104
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Karyawan Dalam Melayani Anggota Saat Melakukan Transaksi.....	105
Tabel 4.3 Ketepatan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Karyawan Dalam Melayani Anggota.....	107
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Karyawan Selalu Menyelesaikan Pelayanan Untuk Anggota Sesuai Dengan Waktu Yang Dijanjikan.....	108
Tabel 4.5 Tanggapan Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Anggota Yang Melakukan Transaksi.....	110
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Kesiapan Karyawan Menangani Keluhan Anggota.....	111
Tabel 4.7 Kejujuran Karyawan KSPPS BMT Mardlotillah Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggota.....	113
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Karyawan Dalam Menjawab Setiap Pertanyaan Anggota.....	114
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Kepahaman Karyawan Akan Kebutuhan Pinjaman Anggota.....	116

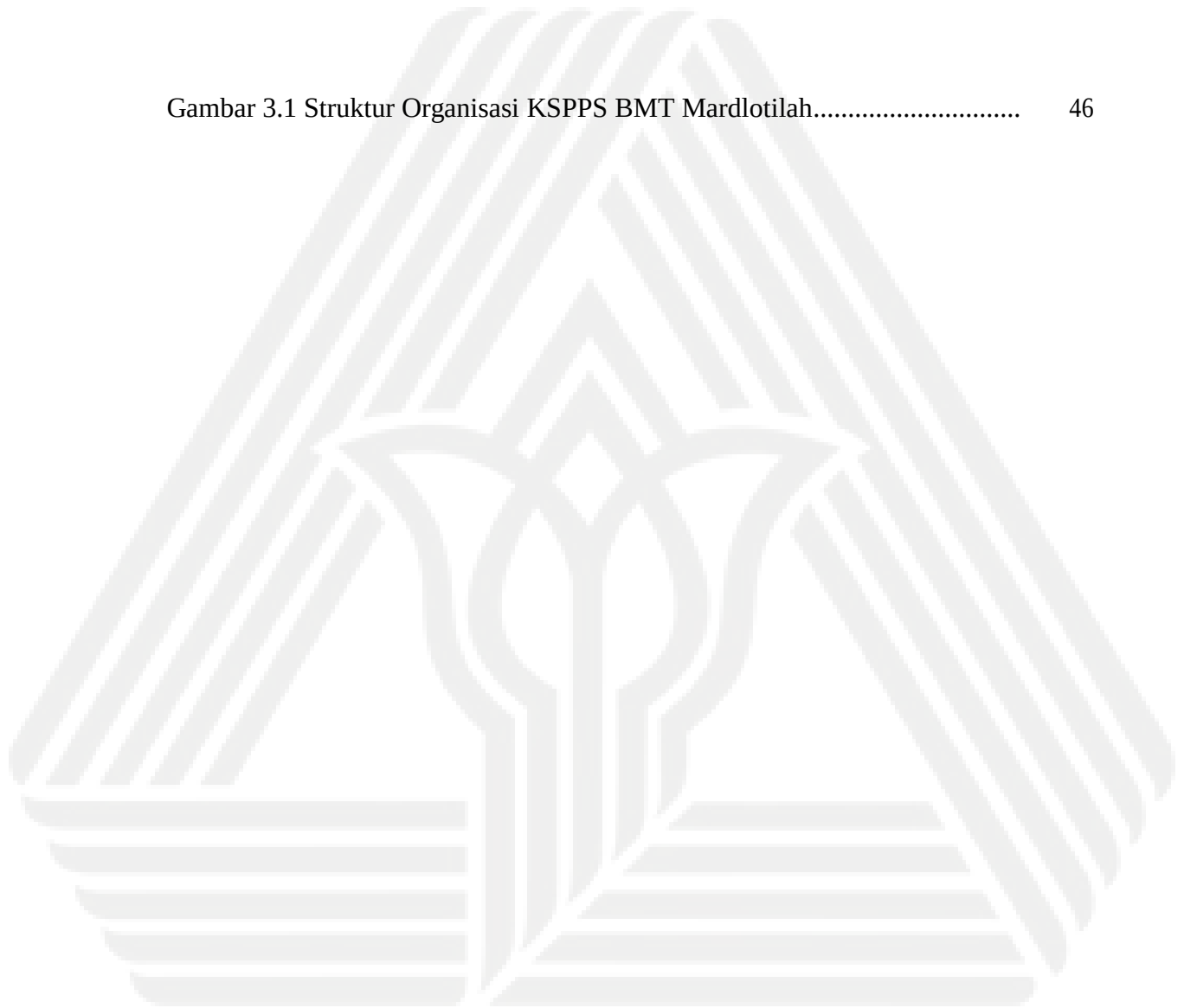
Tabel 4.10	Tanggapan Tentang Kemampuan Karyawan KSPPS BMT Mardlotillah Memberikan Perhatian Kepada Anggota Yang Mengajukan Pinjaman.....	117
Tabel 4.11	Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Pelayanan Karyawan KSPPS BMT Mardlotillah.....	118
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu Anggota KSPPS BMT Mardlotillah Dalam Membayar Simpanan Wajib...	121
Table 4.13	Partisipasi Anggota KSPPS BMT Mardlotillah Dalam Mengikuti Rapat Anggota.....	122
Tabel 4.14	Rekpitulasi Pelaksanaan Partisipasi Anggota KSPPS BMT Mardlotillah Sebagai Pemilik.....	124
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Pemanfaatan Pelayanan Kredit Yang Disediakan Koperasi oleh Anggota.....	125
Tabel 4.16	Frekuensi Transaksi Anggota.....	126
Tabel 4.17	Rekapitulasi Pelaksanaan Partisipasi Anggota KSPPS BMT Mardlotillah Sebagai Pelanggan.....	127
Tabel 4.18	Rekapitulasi Pelaksanaan Partisipasi Anggota KSPPS BMT Mardlotillah.....	128

IKOPIN



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT Mardlotilah.....	46
---	----



IKOPIN