

**ANALISIS PENENTUAN BEBAN KERJA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia Jalan Gardu Jati
Kecamatan Kebon Jeruk Andir, Bandung)

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Marisa Irena Siregar

C1140306

Pembimbing

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

Abdul Hakim, M.Pd., M.Ag



KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Analisis Penentuan Beban Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota**
(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia Jalan Gardu Jati Kecamatan Kebon Jeruk Andir, Bandung)

Nama Mahasiswa : Marisa Irena Siregar

Nomor Pokok : C1140306

Program Studi : S1-Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing 1,



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

Dosen Pembimbing 2,



Abdul Hakim, M.Pd., M.Ag

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 27 Februari 1996 di Sumedang dan merupakan anak ketiga dari empat bersaudara yang lahir dari pasangan Ibu Pupun Sumiarti dan Bapak Ir. Taufan Siregar.

Pendidikan formal yang telah penulis selesaikan adalah sebagai berikut :

1. Tahun 2008 lulus dari sekolah SDN 1 Cikeruh , Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang
2. Tahun 2011 lulus dari SMPN 1 Jatinangor, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang
3. Tahun 2014 lulus dari SMAN Tanjungsari, Kecamatan Tanjungsari, Kabupaten Sumedang

Tahun 2014 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dengan mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Selama menjadi mahasiswa di IKOPIN penulis pernah menjadi anggota Member Activity Center (MAC).

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya yang selalu menyertai kita semua. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Rasulullah Nabi Muhammad SAW. Atas rahmat dan ridho-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Penentuan Beban Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota”**

Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Institut Koperasi Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan, bantuan serta motivasi dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan segala kerendah hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua Ibu Pupun Sumiarty dan Bapak Ir. Taufan Siregar yang telah memberikan doa, nasihat, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan baik materil maupun moril. Kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak DR. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc dan Bapak Abdul Hakim, M.Pd., M.Ag selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, serta bimbingan, arahan dan juga saran yang diberikan untuk penyempurnaan penulisan skripsi.
2. Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, MP selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan juga saran dalam penyempurnaan penulisan skripsi.

3. Bapak H. Dindin Burhanudin, SE., M.Sc, selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan serta saran dalam penyempurnaan penulisan skripsi.
4. Seluruh dosen pengajar di Institut Koperasi Indonesia atas ilmu serta pengetahuannya yang diberikan kepada penulis.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Institut Koperasi Indonesia.
6. Seluruh pengurus dan karyawan KSP Sumber Bahagia yang memberikan ilmu, informasi, motivasi dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian sehingga skripsi dapat selesai tepat waktu.
7. Kementrian Koperasi Indonesia yang telah memberikan bantuan pendidikan kepada penulis.
8. Kepada Abang, Kakak Uni dan Bagas terima kasih atas segala perhatian dan dukungannya.
9. Keluarga Besar Alm. Inan Rukmana Pondok Girimaya Caringin dan Keluarga Mumun Mulyatie yang selalu mendukung dan memotivasi.
10. Teman-teman dan sahabat-sahabat Yosihara, Siti Nur'aini, Dimas Ismayadi, M. Lusmana Giri, Nida dan Nurdianti atas bantuannya dalam bertukar pikiran, semangat dan motivasi,
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2014, Warga Kelas E, MSDM 2014 dan Keluarga Besar Member Activity Center (MAC) yang tidak dapat disebutkan satu per satu,
12. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga skripsi ini selesai tepat waktu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini dikarenakan adanya keterbatasan ilmu dan pengetahuan dari penulis, namun penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan juga bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis



IKOPIN

ABSTRACT

MARISA IRENA SIREGAR, *Analysis of Workload Decision in Efforts to Improve Services for Members (Case Study at KSP Sumber Bahagia, Bandung), under the guidances of DR. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc and Abdul Hakim, M.Pd., M.Ag.*

Writer is interested to do research based on survey results, it's known that there are still members who feel the services is less than maximum because of the workload received. The objectives of the research are to know the level of service of the administrators and employees for the members, the workload on KSP Sumber Bahagia, the factors that influence the workload, the division of the workload and the effort in improving the service members.

The methods used in this research are method case study. Then the data and information are analyzed descriptively, analyzed by Cartesian quadrant, National Aeronautics and Space Administration Task Load Index (NASA-TLX) method, workload analysis and Full Time Equivalent (FTE) method.

Based on research results: Service that is very important for members but the implementation is not maximum. Include of this category are the willingness to handle with complain perceived, willingness and responsiveness, speed of transaction, accuracy of service, attention of critic and advice, secure of transaction, and equipment and technology used. The mental workload on the administrators and employees on average Weighted Workload (WWL) recapitulation of 64 score between 50-79 score included in the category of high mental workload with dominant effort indicators. Physical workload, administrator does not require the addition of human resources and for employees required additional 2 people or use 1 employees by working overtimes. Factors affecting the workload of KSP Sumber Bahagia is included in the criteria of Good Enough. Workload should be are : Job description has been suitable with ability, the norm of time, on working hours and service time when following the legislation good working hours is 7 working hours in 1 day or 40 working hours in 1 week for 6 working days in 1 week. Target Workload, on the mental work load measurements obtained workload with high category so that the work load received in the category of overload. Efforts that need to be improved are the willingness to handle with complain perceived, speed of transaction, accuracy of service, attention of critic and advice, secure of transaction, and equipment and technology used.

RINGKASAN

MARISA IRENA SIREGAR, Analisis Penentuan Beban Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia, Bandung), di bawah bimbingan DR. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc dan Abdul Hakim, M.Pd., M.Ag.

Penulis tertarik melakukan penelitian ini berdasarkan hasil survey, diketahui bahwa masih terdapat anggota yang merasakan pelayanan yang kurang maksimal dikarenakan beban kerja yang diterima. Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan pengurus dan karyawan kepada anggota, beban kerja pada KSP Sumber Bahagia, faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja, pembagian beban kerja yang seharusnya dan upaya dalam meningkatkan pelayanan anggota.

Metode yang digunakan adalah metode studi kasus. Data dan informasi tersebut kemudian dianalisis secara dekriptif, analisis dengan kuadran kartesius, metode *National Aeronautics and Space Administration Task Load Index* (NASA-TLX), analisis beban kerja dan metode *Full Time Equivalent* (FTE).

Berdasarkan hasil penelitian didapat hasil sebagai berikut : Pelayanan yang sangat penting bagi anggota tetapi pada pelaksanaannya kurang maksimal. Termasuk dalam kategori ini adalah kesediaan menangani keluhan yang dirasakan, kesediaan dan ketanggapan, kecepatan pelayanan dalam kegiatan transaksi, ketepatan pelayanan, perhatian terhadap kritik dan saran, keamanan dalam transaksi, serta peralatan dan teknologi yang digunakan. Beban kerja pada pada pengurus dan karyawan yang ditanggung adalah sebagai berikut : Beban kerja mental pada pengurus dan karyawan rata-rata rekapitulasi *Weighted Workload* (WWL) sebesar 64 terletak pada nilai 50-79 termasuk dalam kategori beban kerja mental Tinggi dengan indikator dominan usaha, beban kerja fisik pada pengurus tidak memerlukan penambahan sumber daya manusia dan untuk karyawan dibutuhkan penambahan 2 orang atau memanfaatkan karyawan 1 orang dengan bekerja lembur. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja pengurus dan karyawan KSP Sumber Bahagia termasuk dalam kriteria Cukup Baik. Beban kerja yang seharusnya ditanggung, adalah sebagai berikut : Uraian tugas jabatan telah sesuai dengan kemampuan, norma waktu pada jam kerja dan waktu pelayanan apabila mengikuti peraturan perundang-undangan maka jam kerja yang baik adalah 7 jam kerja dalam 1 hari atau 40 jam kerja dalam 1 minggu untuk 6 hari kerja dalam 1 minggu, target beban kerja, pada pengukuran beban kerja mental diperoleh beban kerja dengan kategori tinggi sehingga beban kerja yang diterima termasuk dalam kategori *overload*. Upaya yang perlu ditingkatkan antara lain adalah kecepatan menangani keluhan dalam kegiatan transaksi, ketepatan pelayanan, perhatian terhadap kritik dan saran, keamanan dalam transaksi, serta peralatan dan teknologi yang digunakan.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT	v
RINGKASAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	9
2.1. Pendekatan Masalah.....	9
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	9
2.1.1.1. Jatidiri Koperasi	10
2.1.1.2. Tujuan Koperasi	15
2.1.1.3. Fungsi Dan Peran Koperasi.....	15
2.1.1.4. Jenis-Jenis Koperasi	16
2.1.1.5. Ciri-Ciri Koperasi.....	20

2.1.2. Pendekatan Koperasi Simpan Pinjam	26
2.1.2.1. Definisi Koperasi Simpan Pinjam	27
2.1.2.2. Ciri-Ciri Keanggotaan Koperasi Simpan Pinjam	28
2.1.2.3. Fungsi Koperasi Simpan Pinjam	28
2.1.3. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	29
2.1.3.1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia	29
2.1.3.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	30
2.1.4. Pendekatan Beban Kerja	33
2.1.4.1. Definisi Beban Kerja.....	33
2.1.4.2. Penghitungan Beban Kerja.....	35
2.1.4.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	35
2.1.4.4. Manfaat Penggunaan Analisis Beban Kerja.....	36
2.1.4.5. Penghitungan Beban Kerja.....	38
2.1.5. Pendekatan Pelayanan.....	41
2.1.5.1. Definisi Pelayanan.....	42
2.1.5.2. Kualitas Pelayanan	43
2.1.5.3. Pemanfaatan Pelayanan Pada KSP/USP Koperasi.....	44
2.1.5.4. Kualitas Layanan KSP	45
2.1.6. Pendekatan Kepuasan Pelanggan.....	46
2.1.6.1. Definisi Kepuasan Pelanggan	46
2.1.6.2. Metode Pengukuran Kepuasan.....	47

2.1.6.3. Sebab-Sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	48
2.1.7. Konsep Jatidiri Dan Ica Grid Model Pada Koperasi.....	49
2.2. Metode Penelitian.....	55
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	55
2.2.2. Data Yang Diperlukan	56
2.2.3. Sumber Data Dan Cara Menentukan Sumber Data	61
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	62
2.2.5. Rancangan Analisis Data	63
2.2.6. Tempat/Lokasi Penelitian	75
2.2.7. Jadwal Penelitian	75
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	76
3.1. Keadaan Umum Organisasi Dan Manajemen Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	76
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	76
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	78
3.2. Keanggotaan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	88
3.3. Kegiatan Usaha Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia.....	90
3.4. Keadaan Permodalan Dan Keuangan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	92
3.4.1. Keadaan Permodalan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	92

3.4.2. Keadaan Keuangan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	94
3.5. Implementasi Jati Diri Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia ..	102
3.5.1. Implementasi Definisi Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	102
3.5.2. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	103
3.5.3. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	106
3.5.4. Implementasi Jatidiri Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia	107
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	111
4.1. Karakteristik Responden	111
4.2. Pelaksanaan Pelayanan Pengurus Dan Karyawan Kepada Anggota.....	116
4.2.1. Pelaksanaan Pelayanan Simpan Pinjam Yang Dilakukan Oleh KSP Sumber Bahagia.....	117
4.2.1.1. Pelaksanaan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Resposiveness</i> (Ketanggapan)	117
4.2.1.2. Pelaksanaan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Reliability</i> (Keandalan)	122
4.2.1.3. Pelaksanaan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Empathy</i> (Empati) ...	125
4.2.1.4. Pelaksanaan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Assurance</i> (Jaminan).....	130
4.2.1.5. Pelaksanaan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	134

4.2.2. Kepentingan Anggota Atas Pelaksanaan Pelayanan	140
4.2.2.1. Harapan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Resposiveness</i> (Ketanggapan)	140
4.2.2.2. Harapan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Reliability</i> (Keandalan)..	145
4.2.2.3. Harapan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Empathy</i> (Empati).....	149
4.2.2.4. Harapan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Assurance</i> (Jaminan)	153
4.2.2.5. Harapan Pelayanan Dalam Bentuk <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	157
4.2.3. Kesesuaian Antara Pelaksanaan Pelayanan Dengan Harapan Anggota	162
4.3. Beban Kerja Pada KSP Sumber Bahagia	170
4.3.1. Beban Kerja Mental Pada KSP Sumber Bahagia.....	170
4.3.2. Beban Kerja Fisik Pada KSP Sumber Bahagia.....	174
4.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	175
4.5. Beban Kerja Yang Seharusnya Ditanggung Oleh Pengurus Dan Karyawan	185
4.6. Hasil Penelitian Beban Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Anggota	187
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	190
5.1. Simpulan	190
5.2. Saran.....	193
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perkembangan Anggota KSP Sumber Bahagia	3
Tabel 1.2. Jumlah Anggota Pada Wilayah Kota Bandung Dan Kabupaten Bandung.....	4
Tabel 1.3. Jumlah Anggota Yang Bertransaksi Perbulan Dan Rata-Rata Harian Pada Tahun 2017	4
Tabel 2.1. Status Ganda Anggota Koperasi	25
Tabel 2.2. Indikator NASA-TLX	39
Tabel 2.3. Operasionalisasi Variabel Pelayanan Kepada Anggota	57
Tabel 2.4. Operasionalisasi Variabel Beban Kerja	58
Tabel 2.5. Operasionalisasi Variabel Upaya Untuk Meningkatkan Pelayanan Anggota	60
Tabel 2.6. Sumber Data Dan Cara Penarikan Data	61
Tabel 2.7. Kriteria Penilaian Pelayanan	63
Tabel 2.8. Penghitungan Jumlah Skoring	65
Tabel 2.9. Rekapitulasi Skor Tingkat Pelaksanaan dan Kepentingan Anggota Atas Pelayanan.....	65
Tabel 2.10. Interpretasi Skor	70
Tabel 2.11. Tanggapan Pengurus Dan Karyawan Terhadap Setiap Indikator Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	73
Tabel 2.12. Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Pengurus Dan Karyawan Mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	73
Tabel 3.1. Perkembangan Anggota KSP Sumber Bahagia Pada Tahun 2013-2017	88
Tabel 3.2. Perkembangan Simpanan Pokok, Simpanan Wajib Dan Simpanan Sukarela KSP Sumber Bahagia Tahun 2013-2017	91
Tabel 3.3. Keadaan Permodalan KSP Sumber Bahagia Tahun 2013-2017	93
Tabel 3.4. Perkembangan Rasio Likuiditas KSP Sumber Bahagia Periode 2013-2017	95

Tabel 3.5. Perkembangan Rasio Solvabilitas KSP Sumber Bahagia Periode 2013-2017	96
Tabel 3.6. Perkembangan Rasio Rentabilitas Ekonomi KSP Sumber Bahagia Periode 2013-2017	98
Tabel 3.7. Perkembangan Rasio Rentabilitas Modal Sendiri KSP Sumber Bahagia Periode 2013-2017	100
Tabel 3.8. Implementasi Nilai-Nilai KSP Sumber Bahagia.....	104
Tabel 3.9. Implementasi Prinsip-Prinsip KSP Sumber Bahagia	106
Tabel 3.10. Kinerja KSP Sumber Bahagia Berdasarkan Jati Diri Koperasi	108
Tabel 3.11. Kinerja KSP Sumber Bahagia Berdasarkan Daya Saing	109
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Anggota Berdasarkan Jenis Kelamin	112
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Anggota Berdasarkan Jenis Usia	113
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Pengurus Dan Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	114
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Pengurus Dan Karyawan Berdasarkan Usia	114
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Pengurus Dan Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	116
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Pengurus Dan Karyawan Berdasarkan Masa Kerja	116
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Tentang Kesiapan Pengurus dan Karyawan Menangani Keluhan Yang Dirasakan Anggota	118
Tabel 4.8. Tanggapan Responden Tentang Kesiapan Pengurus dan Karyawan Memberikan Informasi Kepada Anggota.....	119
Tabel 4.9. Tanggapan Responden Tentang Kesiapan Pengurus dan Karyawan dalam Pelayanan.....	120
Tabel 4.10. Tanggapan Responden Tentang Layanan yang Diberikan Kepada Anggota Dilakukan dengan Cepat dan Tepat.....	121
Tabel 4.11. Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Pelayanan yang Diberikan oleh Pengurus dan Karyawan dalam Kegiatan Transaksi	122

Tabel 4.12. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Pelayanan yang Diberikan Pengurus dan Karyawan.....	123
Tabel 4.13. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Pengurus dan Karyawan Mengerjakan Tugas dengan Baik.....	124
Tabel 4.14. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Janji Pengurus Dan Karyawan Kepada Anggota	125
Tabel 4.15. Tanggapan Responden Tentang Kepahaman Pengurus dan Karyawan akan Kebutuhan Anggota.....	126
Tabel 4.16. Tanggapan Responden Tentang Perhatian Terhadap saran dan Kritik Yang Diberikan Oleh Anggota	127
Tabel 4.17. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Pengurus dan Karyawan dalam Memberikan Perhatian Kepada Anggota.....	128
Tabel 4.18. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Pengurus dan Karyawan dalam Berhubungan Interaktif Dengan Anggota	129
Tabel 4.19. Tanggapan Responden Tentang Keamanan Dalam Melakukan Transaksi	130
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Tentang Kejujuran Pengurus dan Karyawan	131
Tabel 4.21. Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan Menjamin Uang Anggota	132
Tabel 4.22. Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Pengurus dan Karyawan Mengenai Sistem KSP.....	133
Tabel 4.23. Tanggapan Responden Tentang Peralatan Dan Teknologi Modern Yang Digunakan.....	134
Tabel 4.24. Tanggapan Responden Tentang Kebersihan dan Kenyaman Fasilitas- Fasilitas Penunjang.....	135
Tabel 4.25. Tanggapan Responden Tentang Penataan Desain Interior dan Eksterior yang Digunakan.....	136
Tabel 4.26. Tanggapan Responden Tentang Penampilan dan Kerapihan Pengurus dan Karyawan.....	137
Tabel 4.27. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan KSP Sumber Bahagia	138

Tabel 4.28. Tingkat Kepentingan Atas Kesiediaan Pengurus dan Karyawan Menangani Keluhan Yang Dirasakan Anggota.....	141
Tabel 4.29. Tingkat Kepentingan Atas Kesiediaan Pengurus dan Karyawan Memberikan Informasi Kepada Anggota.....	142
Tabel 4.30. Tingkat Kepentingan Atas Kesiediaan dan Ketanggapan Pengurus dan Karyawan dalam Pelayanan	143
Tabel 4.31. Tingkat Kepentingan Atas Layanan yang Diberikan Kepada Anggota Dilakukan dengan Cepat dan Tepat	144
Tabel 4.32. Tingkat Kepentingan Atas Kecepatan Pelayanan yang Diberikan oleh Pengurus dan Karyawan dalam Kegiatan Transaksi.....	145
Tabel 4.33. Tingkat Kepentingan Atas Ketepatan Pelayanan yang Diberikan Pengurus dan Karyawan.....	146
Tabel 4.34. Tingkat Kepentingan Atas Kemampuan Pengurus dan Karyawan Mengerjakan Tugas dengan Baik.....	147
Tabel 4.35. Tingkat Kepentingan Atas Ketepatan Janji Pengurus dan Karyawan kepada Anggota.....	148
Tabel 4.36. Tingkat Kepentingan Atas Kepahaman Pengurus dan Karyawan akan Kebutuhan Anggota.....	149
Tabel 4.37. Tingkat Kepentingan Atas Perhatian Terhadap saran dan Kritik Yang Diberikan Oleh Anggota.....	150
Tabel 4.38. Tingkat Kepentingan Atas Kemampuan Pengurus dan Karyawan dalam Memberikan Perhatian Kepada Anggota.....	151
Tabel 4.39. Tingkat Kepentingan Atas Kemampuan Pengurus dan Karyawan dalam Berhubungan Interaktif Dengan Anggota	152
Tabel 4.40. Tingkat Kepentingan Atas Keamanan Dalam Melakukan Transaksi	153
Tabel 4.41. Tingkat Kepentingan Atas Kejujuran Pengurus dan Karyawan	154
Tabel 4.42. Tingkat Kepentingan Atas Kepercayaan Menjamin Uang Anggota	155
Tabel 4.43. Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan Pengurus dan Karyawan Mengenai Sistem KSP.....	156

Tabel 4.44. Tingkat Kepentingan Atas Peralatan Dan Teknologi Modern Yang Digunakan	157
Tabel 4.45. Tingkat Kepentingan Atas Kebersihan dan Kenyaman Fasilitas-Fasilitas Penunjang.....	158
Tabel 4.46. Tingkat Kepentingan Atas Penataan Desain Interior dan Eksterior yang Digunakan.....	159
Tabel 4.47. Tingkat Kepentingan Atas Penampilan dan Kerapihan Pengurus dan Karyawan	160
Tabel 4.48. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Harapan Anggota KSP Sumber Bahagia	161
Tabel 4.49. Rekapitulasi Penilaian Anggota Tentang Pelaksanaan dan Harapan Pelayanan KSP Sumber Bahagia	163
Tabel 4.50. Urutan Pelaksanaan Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Berdasarkan Rangkaing dan Nilai Tengah.....	165
Tabel 4.51. Pengukuran Beban Kerja Mental Pengurus	171
Tabel 4.52. Pengukuran Beban Kerja Mental Karyawan.....	171
Tabel 4.53. Rekapitulasi <i>Weighted Workload</i> (WWL)	172
Tabel 4.54. Faktor Eksternal Yang Dipengaruhi oleh Tata Ruang dan Tempat Kerja.....	176
Tabel 4.55. Faktor Eksternal Yang Dipengaruhi oleh Kondisi Kerja	177
Tabel 4.56. Faktor Eksternal Yang Dipengaruhi oleh Beban Tugas	178
Tabel 4.57. Faktor Eksternal Yang Dipengaruhi oleh Waktu Kerja	179
Tabel 4.58. Faktor Eksternal Yang Dipengaruhi oleh Sistem Kerja.....	179
Tabel 4.59. Faktor Eksternal Yang Dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja Fisik	180
Tabel 4.60. Faktor Eksternal Yang Dipengaruhi oleh Lingkungan Kerja Psikologis	181
Tabel 4.61. Faktor Internal Yang Dipengaruhi oleh Faktor Somatis.....	182
Tabel 4.62. Faktor Internal Yang Dipengaruhi oleh Faktor Psikis	183
Tabel 4.63. Rekapitulasi Mengenai Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	184

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi Koperasi sebagai Sistem Sosio-Ekonomi	22
Gambar 2.2. Diagram Model Kisi-Kisi (Grid Model)	54
Gambar 2.3. Penentuan Posisi Unit Usaha Berdasarkan pada Kuadran	66
Gambar 3.1. Struktur Organisasi KSP Sumber Bahagia	86
Gambar 3.2. Bagan Struktur Organisasi Koperasi Yang Disarankan Sesuai Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian	87
Gambar 3.3. Diagram ICA Grid Model	110
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Tingkat Pelayanan dan Kepentingan KSP Sumber Bahagia	167



IKOPIN