

**DESKRIPSI PELAKSANAAN PELATIHAN KARYAWAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara KPSBU)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

YUS TABUNI

C.1130493



KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2018

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : DESKRIPSI PELAKSANAAN PELATIHAN
KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN KEPADA ANGGOTA
NAMA : YUS TABUNI
NOMOR POKOK : C.1130493
FAKULTAS : MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Menyetujui dan Mengesahkan :

Pembimbing

(Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti)

Mengetahui

Direktur Program Studi Strata I Manajemen,

Institut Manajemen Koperasi Indonesia



(Dr. H Gijanto Purzo Suseno, Drs., M.Sc.)

Motto Hidup

(Ulangan 28:13)

"Tuhan akan mengangkat engkau menjadi kepala dan bukan menjadi ekor, engkau akan tetap naik dan bukan turun, apabila engkau mendengarkan perintah Tuhan, Allahmu, yang kusampaikan pada hari ini kau lakukan dengan setia."

(Amsal 1:7)

"Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan tetapi orang bodoh menghina hikmat dan didikan."

(Amsal 9:10)

"Permulaan hikmat adalah takut akan Tuhan, dan mengenal yang Mahakudus adalah pengertian."

(Matius 22:37-39)

"Kasihilah Tuhan, Allahmu, dengan segenap hatimu dan dengan segenap jiwamu dan dengan segenap akal budimu. Itulah hukum yang terutama dan yang pertama. Dan hukum yang kedua, yang sama dengan itu, ialah: Kasihilah sesamamu manusia seperti dirimu sendiri."

Ku persembahkan karya kecilku ini kepada:

Bapak dan Ibuku serta keluarga yang mana selalu mendoakan

**keberhasilanku, serta selalu mendukung dalam menyelesaikan karya ilmiah
ini.**

..... **IKOPIN 2018**

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Yus Tabuni
Tempat dan Tanggal Lahir : Ilaga 28 Oktober 1996
Agama : Kristen Protestan
Anak-ke : Pertama
Nama Ayah : Landinus Tabuni
Nama Ibu : Delila wonda

RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Tahun 2007 menyelesaikan Pendidikan SD INPRES TAGALOA
2. Tahun 2010 menyelesaikan Pendidikan SMP NEGERI 1 ILAGA
3. Tahun 2013 menyelesaikan Pendidikan SMK PETRA TIMIKA
4. Tahun 2013 mendapatkan Beasiswa dari Lembaga Pengembangan Masyarakat Amungme dan Kamoro (LPMAK) untuk melanjutkan pendidikan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
5. Tahun 2013 penulis mencatat diri sebagai mahasiswa IKOPIN Jurusan Manajemen dan selanjutnya penulis mengambil Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Institut Koperasi Indonesia Jatinangor Bandung-Sumedang Jawa Barat.

PENGALAMAN ORGANISASI

Pengalaman organisasi penulis selama menempuh studi di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) baik organisasi internal kampus maupun eksternal kampus adalah sebagai berikut:

1. IMABETUS Koordinator Keamanan 2015-2017
2. Sekretaris II Ikopin Football Club (IFC) 2016-2017
3. Ketua Koorwil Ikatan Pelajar dan Mahasiswa IPMAP Puncak IPMAP Bandung 2016-2018
4. Sekretaris (IMAJAWA) Ikatan Mahasiswa Japen Waropen 2017-2018



IKOPIN

RINGKASAN

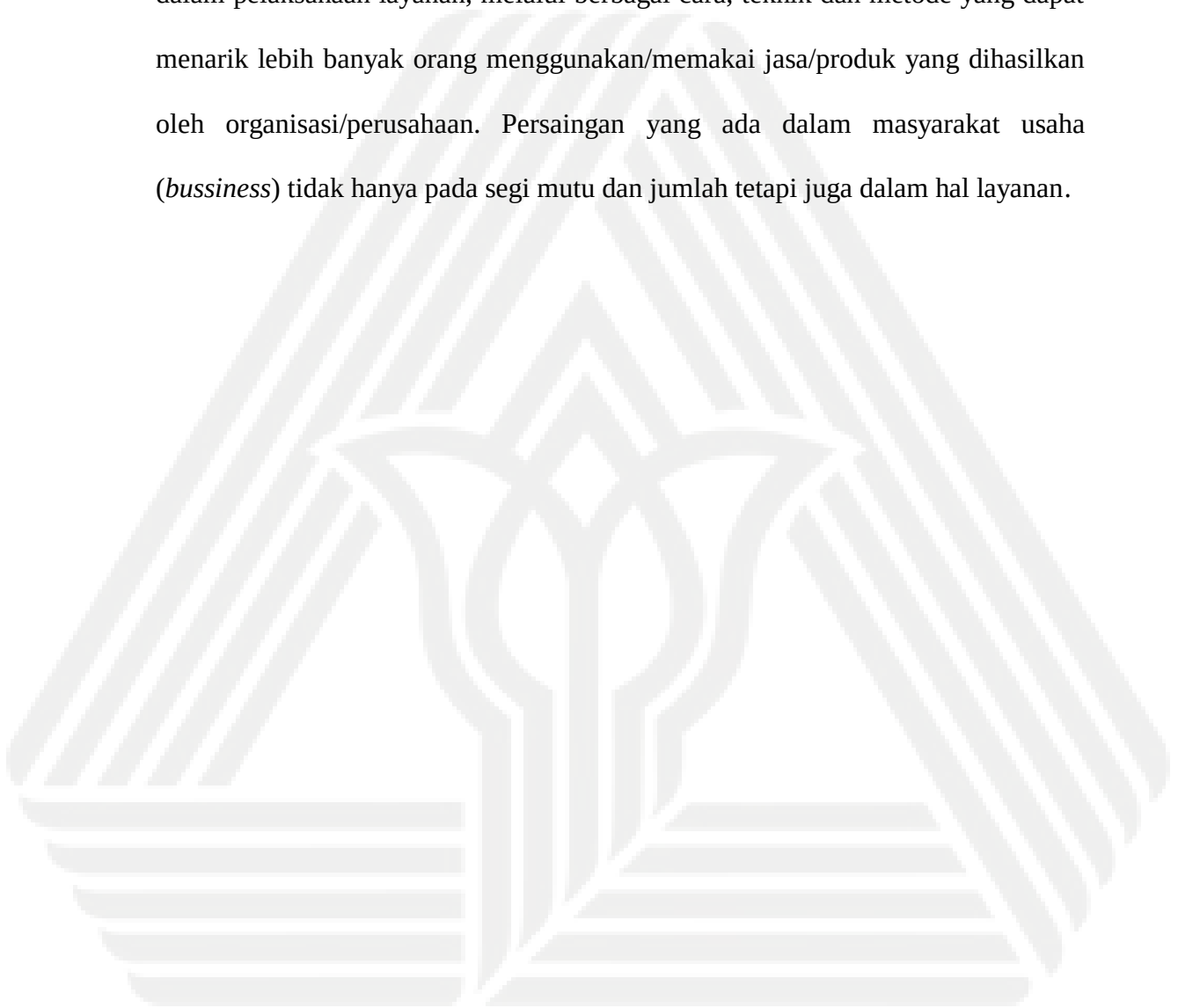
Yus Tabuni, Deskripsi Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota. Studi Kasus Pada Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) dibawah bimbingan **Ibu Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti**

Pelaksanaan Pelatihan Adalah salah satu proses kegiatan yang memberikan pembinaan kepada karyawan agar dapat tercapai tujuan secara hasil guna dan daya guna serta dapat membantu para karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan atau kecakapan dan sikap kerja. Selain itu diadakannya pelatihan maka diharapkan karyawan akan mengetahui maksud dan tujuan serta tugas pokok dari pekerjaannya yang akan menarik minat atau perhatian terhadap tugas yang diberikannya yang dapat meningkatkan semangat kerja.

Adapun pelayanan ini sangat erat sekali hubungannya didalam pencapain tujuan organisasi. Akan tetapi dalam pencapain peningkatan pelayanan terhadap anggota ada hambatannya baik itu dari karyawan itu sendiri maupun dari luar diri karyawan. Dan juga tergantung dari kondisi tempat itu sendiri, jika kondisi dari tempat kerja itu sendiri tidak mendukung pelaksanaan kinerja karyawan yang baik, maka proses pelayanan terhadap anggota yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya. Sehubungan dengan permasalahan diatas, yaitu untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap anggota maka diperlukan pemahaman tentang definisi-definisi pelayanan itu sendiri.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha

merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan/memakai jasa/produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan. Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha (*bussiness*) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan.



IKOPIN

ABSTRACT

Yus Tabuni, Description implementing employee training in improving service to members. Case study on the cooperative of north bandung cattle farmers KPSBU under the guidance of **Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti**

Implementation of training is one of activities that provide guidance to employees in order to achieve goals and outcomes for efficiency and help the employees to improve the knowledges, skills or competences and work attitude. Besides holding the intention of training is expected that the employees will know the intent and purpose and the main tasks of the job that will interest or attention to the tasks that assigned to enhance morale.

As for this service is very closely related to the achievement of organizational goals. however in achieving an increase in members there is a good obstacle from the employee himself and from outside the employee. And also depends on the condition of the place itself, if the conditions of the workplace itself do not support the implementation of good employee performance, then the service process for members that is expected not run as it should. In connection with the above problems, namely to find out the level of service to members, it is necessary to understand the definitions of service itself.

Service is the key to success in various services or activities that are service. Its role will be greater and decisive when service activities in the community there is competition in the effort to seize the market or subscription. The existence of such a competition has a positive impact on the organization/company, is that they compete in service delivery, through various

means, techniques and methods that can attract more people to use/use service/products produced by organizations/company. Competition in the business community is not only in terms of quality and quantity but also in terms of service.



IKOPIN

KATA PENGANTAR

Terpujilah Tuhan, penulis panjatkan segala Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena dengan Rahmat Pertolongan dan Anugerah-Nya penulis dapat melaksanakan kegiatan penelitian dan penulisan dengan judul skripsi **“Deskripsi Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota”**

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna menempuh sidang Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Suber Daya Manusia (MSDM) Program Studi Manajemen Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil khususnya penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Ir. Indra Fahmi, M.Sc sebagai Direktur PIBI IKOPIN yang telah memberikan banyak perhatian, motivasi dan kesempatan dalam penyusunan skripsi. Sejak penulis menjadi mahasiswa IKOPIN dan sampai saat ini.
2. Ibu Dra. Hj. Endang Wahyuningsih, M.Ti sebagai dosen pembimbing penulis dalam penyusunan skripsi yang telah memberikan saran, mengarahkan, mengoreksi, memberikan semangat untuk pantang menyerah.

3. Kakak Indra Supriyadi, SP sebagai Kakak Pembina yang telah memberikan arahan dan bimbingan sejak penulis menjadi mahasiswa IKOPIN dan tinggal di asrama mahasiswa Papua PIBI IKOPIN.
4. Bapak dan Ibu selaku Dosen Penguji Koperasi dan Penguji Konsentrasi baik saat seminar Usulan Penelitian, Kolokium Skripsi dan Sidang Skripsi.
5. Terimakasih sebesar-besarnya kepada seluruh Staf dan Karyawan PIBI IKOPIN yang mana selalu memberikan semangat dan motivasi penulis dalam penulisan skripsi.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Serta Karyawan Program Studi Strata Satu (S1) yang telah menolong baik secara langsung maupun tidak langsung selama penulis menempuh pendidikan di kampus tercinta IKOPIN.
7. Terimakasih sebesar-besarnya kepada Lembaga Pengembangan Masyarakat Amungme dan Kamoro (LPMAK) yang telah memberikan bantuan berupa beasiswa dalam menempuh studi di Kampus IKOPIN sesuai target waktunya.
8. Terimakasih sebesar-besarnya Kepada Ibu Dapur (Ibu Yan, Ibu Dede, dan Ibu Eha) di PIBI IKOPIN yang selalu menyiapkan makan dan minum selama penulis kuliah sampai dengan selesai.
9. Terimakasih kepada semua keluarga di Papua yang mana selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Kampus IKOPIN.
10. Segenap Pihak Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU) baik itu Ketua, Sekretaris, Bendahara, Pengawas, Manajer dan seluruh Karyawan serta anggota yang telah menerima penulis melakukan penelitian dan selama penelitian membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam

bentuk moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.

11. Rekan-rekan senasib dan seperjuangan yaitu seluruh mahasiswa program beasiswa LPMK IMABETUS PIBI IKOPIN angkatan IV serta seluruh keluarga besar mahasiswa Papua di Jatinangor dan Bandung yang sudah memberikan dukungan baik doa, maupun secara moril dan materil.
12. Serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusinya, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam bentuk moril dan materil kepada penulis dalam melakukan penelitian ini. Atas kebaikan semua pihak yang telah penulis sebutkan maupun yang belum disebutkan, penulis mendoakan agar mendapatkan imbalan yang lebih besar dari Tuhan Maha Kuasa.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena kekurangan dan keterbatasan pengetahuan penulis sebagai manusia biasa. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan usul dan saran maupun kritik dari pembaca demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat lebih khususnya bagi penulis dan pada umumnya bagi pembaca.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dalam penulisan skripsi. Semoga apa yang dibantu oleh semua pihak agar mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Kuasa sesuai dengan harapan masing-masing.

Jatinangor, Agustus 2018

Penulis

Yus Tabuni

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	16
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	16
1.4. Kegunaan Penelitian	17
1.4.1 Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan	17
1.4.2 Aspek Guna Laksana	17
1.4.3 Tempat Penelitian	17
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	
2.1. Pendekatan Masalah	18
2.1.1. Pendekatan Koperasi	18
2.1.2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	33
2.1.3. Pengertian Pelatihan	35
2.1.4. Proses Pelatihan	39
2.1.5. Metode Pelatihan	40
2.1.6. Tolak Ukur Metode Pengembangan	41

2.1.7. Pendekatan Pelayanan Terhadap Anggota	42
2.2. Metode Penelitian	48
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	48
2.2.2. Data Yang Diperlukan	48
2.2.3. Sumber Data	49
2.2.4. Cara Pengumpulan Data	50
2.2.5. Operasional Variabel	51
2.2.6. Rancangan Analisa Data	52
2.2.7. Tempat Penelitian	56
2.2.8. Jadwal Penelitian	56

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

3.1. Keadaan Umum Organisasi	57
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi	57
3.1.2. Prestasi yang Diraih oleh Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara ..	60
3.1.3. Struktur Organisasi Koperasi	61
3.1.4. Bidang Organisasi dan Umum	63
3.1.5. Bidang Usaha dan Permodalan Koperasi	65
3.1.6. Bidang Keuangan	67
3.1.7. Bidang Pelayanan	68
3.1.8. Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia	70
3.1.9. Bidang Laporan Keuangan	72
3.2. Jatidiri Koperasi	76
3.2.1. Konsep Jatidiri Koperasi	76
3.2.2. Implementasi Jatidiri Koperasi	80

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Pelaksanaan Pelatihan Karyawan Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU Lembang)	82
4.1.1.	Desain Program Pelatihan	83
4.1.1.1.	Jenis Pelatihan	83
4.1.1.2.	Tujuan Pelatihan	84
4.1.1.3.	Materi Pelatihan	85
4.1.1.4.	Metode Pelatihan	85
4.1.1.5.	Kualifikasi Peserta	86
4.1.1.6.	Kualifikasi Pelatih/Instruktur	88
4.1.1.7.	Sumber Dana Pelatihan	89
4.1.1.8.	Waktu dan Tempat Pelatihan	90
4.1.1.9.	Organisasi dan Administrasi	90
4.1.2.	Pelaksanaan Pelatihan	91
4.1.2.1.	Pengumpulan Peserta (<i>Pretest</i>)	91
4.1.2.2.	Penyampaian Materi	92
4.1.2.3.	<i>Post Test</i>	93
4.1.3.	Implementasi Hasil Pelatihan	93
4.1.3.1.	Penerapan Hasil Pelatihan	93
4.1.4.	Monitoring dan Bantuan Terapan (Konsultasi)	94
4.1.4.1.	Monitoring oleh Pelatih Yang Ditunjuk oleh Pengurus	94
4.1.5.	Evaluasi	95
4.1.5.1.	Pencapaian Hasil Pelatihan	95
4.2.	Kualitas Pelayanan Terhadap Anggota pada Koperasi Peternak	

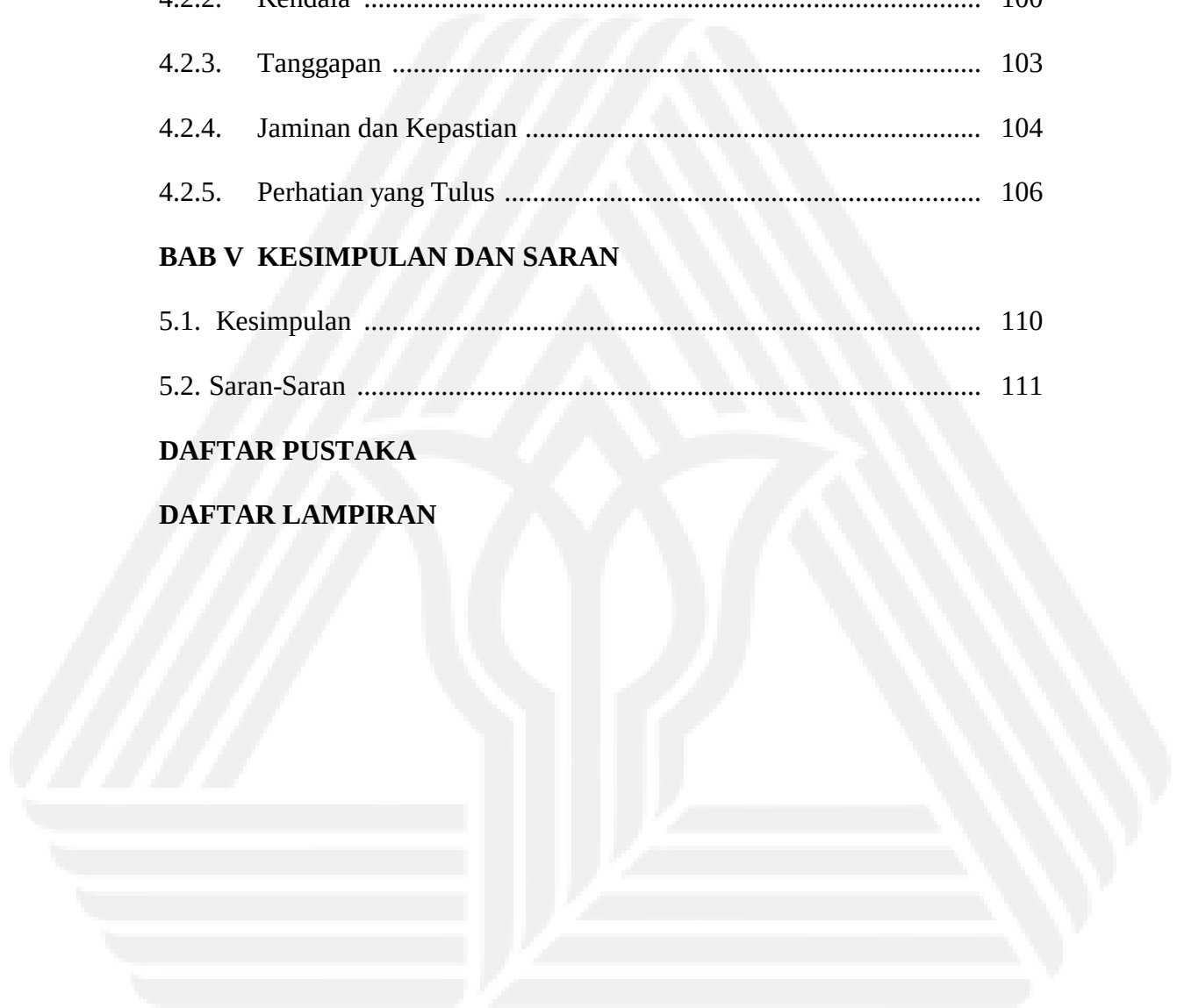
Sapi Bandung Utara (KPSBU Lembang)	97
4.2.1. Tampilan	98
4.2.2. Kendala	100
4.2.3. Tanggapan	103
4.2.4. Jaminan dan Kepastian	104
4.2.5. Perhatian yang Tulus	106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	110
5.2. Saran-Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN



IKOPIN

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1. Sumber Data	51
2.2. Operasional Variabel	51
2.3. Tanggapan Responden Terhadap Indikator	55
2.4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel	56
3.1 Data yang keanggotaan KPSBU Lembang	64
3.2 Neraca Perbandingan KPSBU Lembang	73
3.3 Neraca Kewajiban dan Kekayaan Bersih KPSBU Lembang	74
3.4 Sisa Hasil Usaha KPSBU Lembang	75
4.1. Tanggapan Responden Terhadap Jenis Pelatihan	83
4.2 Tanggapan Responden Terhadap Tujuan Pelatihan	84
4.3 Tanggapan Responden Terhadap Materi Pelatihan	85
4.4 Tanggapan Responden Terhadap Metode Pelatihan	86
4.5. Tanggapan Responden Terhadap Kualifikasi Peserta	87
4.6. Tanggapan Responden Terhadap Kualifikasi Pelatih	88
4.7. Tanggapan Responden Terhadap Sumber Dana Pelatihan	89
4.8. Tanggapan Responden Terhadap Waktu dan Tempat Pelatihan	90
4.9. Tanggapan Responden Terhadap Organisasi dan Administrasi	91
4.10. Tanggapan Responden Terhadap Pengumpulan Peserta	91
4.11. Tanggapan Responden Terhadap Penyampaian Materi	92
4.12. Tanggapan Responden Terhadap <i>Post Test</i>	93
4.13. Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Hasil Pelatihan	94
4.14. Tanggapan Responden Terhadap Monitoring Oleh Pelatih	95

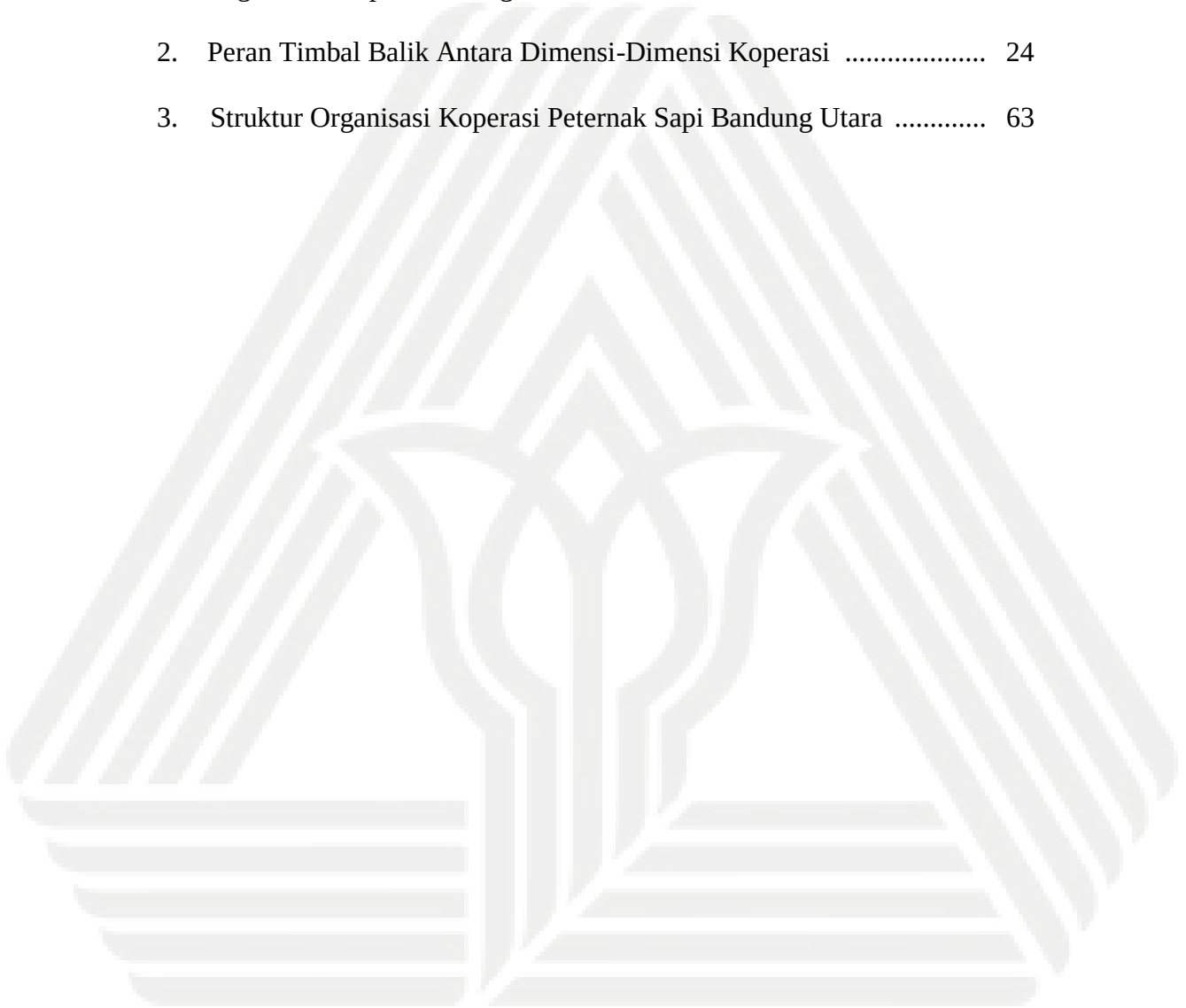
4.15. Tanggapan Responden Terhadap Pencapaian Hasil Pelatihan	95
4.16. Rekapitulasi Penilaian Variabel Pelatihan di KPSBU Lembang	97
4.17. Tanggapan Responden Tentang Penampilan Pegawai Koperasi	99
4.18. Tanggapan Responden Tentang Kondisi Tempat Pelayanan Koperasi	99
4.19. Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu dalam Pelayanan (dapat dilihat dari pengiriman/penyajian barang)	101
4.20. Tanggapan Responden Tentang Kesalahan yang sering Dilakukan .	102
4.21. Tanggapan Responden Tentang Respon Ketika Memberi Pelayanan	103
4.22. Tanggapan Responden Tentang Komunikasi atau Kejelasan Memberikan Informasi Kepada Anggota	104
4.23. Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan dalam Memberikan Pelayanan	105
4.24. Tanggapan Responden Tentang Perhatian yang Tulus	106
4.25. Tanggapan Responden Tentang Sopan Santun dalam Memberikan Pelayanan	107

IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1. Organisasi Koperasi Sebagai Sistem Sosio-ekonomi 21
2. Peran Timbal Balik Antara Dimensi-Dimensi Koperasi 24
3. Struktur Organisasi Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara 63



IKOPIN