

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN KARYAWAN UNIT  
USAHA SIMPAN PINJAM DALAM MENINGKATKAN  
PARTISIPASI ANGGOTA**

*(Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI Mulia RSUD Majalaya  
Kabupaten Bandung )*

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**

**Oleh:**

**AGMA TRI NUGRAHA GUMILAR**

**C1130233**

**Dosen Pembimbing**

**Drs. Agus Bahdjah, M.M.**



**IKOPIN**

**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA  
2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Unit Usaha  
Simpan Pinjam Dalam Meningkatkan Partisipasi  
Anggota.  
*(Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI Mulia  
RSUD Majalaya Kabupaten Bandung)*

**Nama Mahasiswa** : Agma Tri Nugraha Gumilar  
**Nomor Pokok** : C1130233  
**Program Studi** : S1-Manajemen  
**Konsentrasi** : Manajemen Sumber Daya Manusia

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

**Pembimbing,**



**Drs. Agus Bahdjah, M.M**



## RIWAYAT HIDUP

**Agma Tri Nugraha Gumilar**, dilahirkan di Sumedang pada Tanggal 27 Desember 1995. Putra ketiga dari empat bersaudara, dari keluarga **Agus Gumilar** dan **Lilis Sri Endah**.

Pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya :

1. Tahun 2003 lulus dari TK Bhayangkara, Sumedang, Jawa Barat
2. Tahun 2008 Lulus dari SDN Sayang, Sumedang Jawa Barat
3. Tahun 2010 Lulus dari SMPN Jatinangor, Sumedang Jawa Barat
4. Tahun 2013 Lulus Dari SMAN Jatinangor, Sumedang Jawa Barat

Mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Koperasi (Ikopin) pada tahun 2013, untuk menempuh pendidikan program S1 dengan mengambil jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia.

IKOPIN

## **ABSTRACT**

**Agma Tri Nugraha Gumilar C 1130233.** Performance analysis of employee services business unit savings and loans in an effort to boost participation of members. Under the guidance of Drs. Agus Bahdjah, M.M

At this time cooperative has an important role for the welfare of an agency employee. The important role of meeting the needs of members includes both a pressing need, and other routine needs. Certainly, in the fullfill the needs of members a cooperative must know what it wants by the members. It is associated with excellent sevice for members, where the cooperative is able to fullfill the needs of members or be able to exceed the expectations from members. The purpose of service improvement to member is closely linked to education and training that is able to give the knowledge, skill, and proficiency in improving service to members.

This study aims to Performance analysis of employee services business unit savings and loans in an effort to boost participation of members. The methods used include the results of the questionnaire are summarized and produce a level of member satisfaction with the service provided by the employee, to be combined order to be giving way or the best solution to the cooperative employee for increase member participation. By adding human resource will to some extent reduce the existing problems.

## RINGKASAN

**Agama Tri Nugraha Gumilar C 1130233.** Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Unit Usaha Simpan Pinjam Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota. Di bawah bimbingan Drs. Agus Bahdjah,MM.

Pada saat ini koperasi memiliki peran penting bagi kesejahteraan karyawan suatu instansi. Peran penting tersebut meliputi dari pemenuhan kebutuhan anggota baik kebutuhan yang mendesak, kebutuhan rutin dan lainnya. Dalam memenuhi kebutuhan anggota tentunya suatu koperasi harus mengetahui apa yang diinginkan anggota, dimana Koperasi mampu memenuhi kebutuhan anggota ataupun mamapu untuk melebihi dari apa yang menjadi harapan anggota atas kebutuhan dan harapan anggota. Serta pelayanan karyawan pula mempengaruhi anggota dalam berpartisipasi pada koperasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan karyawan unit usaha simpan pinjam dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota. Metode yang digunakan meliputi hasil kuesioner yang direkapitulasi dan menghasilkan tingkat kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikaan karyawan, yang digabungkan guna untuk menjadi memberikan cara atau solusi terbaik untuk karyawan koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota. Dengan menambahkan sumber daya manusia akan sedikit banyak mengurangi permasalahan yang ada.

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Illahi Rabii karena atas berkah, rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Unit Usaha Simpan Pinjam Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota”, skripsi ini di susun guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Strata 1 pada jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia, Program Studi Manajemen S1, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis bermaksud mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu baik moral, spritual maupun material.

Secara khusus penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga kepada Ayah dan Ibu, Agus Gumilar dan Lilis Sri Endah yang telah memberikaan Do'a, semangat maupun materi kepada penulis sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dan menyelesaikan kuliah untuk menjadi sarjana ekonomi.

Selanjutnya tak lupa penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, diantaranya:

- 1) Bapak Drs. Agus Bahdjah, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia membagi waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
- 2) Ibu Hj. Suarny Amran, SH., MH. selaku penelaah jurusan yang telah memberikan dorongan moral, pengarahan serta saran dalam penyelesaian skripsi ini.
- 3) Bapak H. Iwan Mulyanam, SE., M.Si selaku penelaah koperasi yang telah memberikan pengarahan dalam penyelesaian skripsi ini.
- 4) Bapak/Ibu para Dosen IKOPIN yang telah bersedia berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa IKOPIN.
- 5) Bapak dan Ibu Staff Administrasi Program Studi Manajemen S1 IKOPIN, penulis mengucapkan terimakasih banyak atas bantuannya.
- 6) Kepada Bapak/Ibu Staf Administrasi perpustakaan IKOPIN,
- 7) Yang terhormat Bapak/Ibu Pengurus KPRI Mulia terimakasih banyak atas bantuan dan kerjasamanya untuk penulisan skripsi ini.
- 8) Untuk teman-teman seperjuanganku Lutfi, Fariz, Salman, Didit
- 9) Dan untuk kakaku dan adiku serta untuk seluruh Keluarga Besar Agus Gumilar yang sudah memberikan dukungan moral maupun material.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna oleh karena itu, penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan berfikir dan bermanfaat bagi pembaca.



IKOPIN

Bandung, 10 Juli 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

Bab	Halaman
RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH.....	11
2.1. Pendekatan Masalah.....	11
2.1.1. Pendekatan Koperasi.....	11
2.1.2. Pendekatan Manajemen Koperasi.....	22
2.1.3. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	26
2.1.4. Pendekatan Kinerja Karyawan.....	29
2.2. Metode Penelitian.....	41
2.2.1. Metode yang digunakan.....	41
2.2.2. Data yang digunakan.....	42
2.2.3. Sumber Data.....	43
2.2.4. Cara Pengambilan Sampel.....	43
2.2.5. Operasionalisasi Variabel.....	45
2.2.6. Analisis Data.....	46
2.2.7. Waktu Penelitian.....	50
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	51
3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen.....	51

3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Mulia.....	51
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Mulia.....	58
3.1.3. Keanggotaan .....	69
3.1.4. Kegiatan Usaha Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Mulia. ....	70
3.1.5. Keadaan Permodalan dan Keuangan KPRI Mulia.....	76
3.2. Keadaan Umum Wilayah Kerja .....	86
3.2.1. Keadaan Fisik dan Geografis Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Mulia. ....	86
3.2.2. Keadaan Ekonomi Penduduk.....	87
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>88</b>
4.1. Kinerja Pelayanan Karyawan .....	88
4.1.1. Kinerja Karyawan Terhadap Pelayanan Kepada Anggota .....	89
4.1.2. Kualitas Pekerjaan .....	91
4.1.3. Kuantitas Pekerjaan .....	94
4.1.4. Tanggung Jawab .....	96
4.2. Partisipasi Anggota.....	101
4.2.1. Partisipasi Anggota Dalam Rapat Anggota .....	101
4.2.2 Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik Dalam Penanaman Modal..	104
4.2.3 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Pemanfaatan Pembelian barang.....	109
4.3. Upaya Manajemen Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota.....	117
4.3.1. Frekuensi Simpanan Anggota.....	117
4.4. Upaya-Upaya Apa Yang Harus Dilakukan Manajemen Dan Karyawan Untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota .....	128
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>130</b>
5.1. Kesimpulan.....	130
5.2. Saran.....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel :

01. Jumlah Anggota, Simpanan Anggota, Dan SHU KPRI Mulia Tahun 2014-2017 .....	4
02. Perkembangan Unit Usaha Perdagangan dan Unit Usaha Rekanan/Jasa KPRI Mulia Tahun 2014-2017.....	5
03. Sumber Modal Unit Usaha KPRI Mulia Tahun 2017.....	6
04. Perkembangan Jumlah Pinjaman dan Pengembalian Piutang Anggota KPRI Mulia Tahun 2014-2017.....	6
05. Sumber Data dan Isi Data .....	43
06. Operasional Variabel Kinerja Pelayanan Karyawan dan Partisipasi Anggota.....	45
07. Hasil Tanggapan Responden Untuk Indikator Kinerja Pelayanan Karyawan dan Partisipasi Anggota.....	49
08. Hasil Rekapitulasi Kinerja Pelayanan Karyawan dan Partisipasi Anggota.....	49
09. Implementasi Jati Diri Koperasi .....	53
10. Perkembangan Anggota KPRI Mulia .....	69
11. Perkembangan Unit Simpan Pinjam KPRI Mulia.....	72
12. Perkembangan Jumlah Pinjaman dan Pengembalian Piutang Anggota KPRI Mulia Tahun 2014-2017.....	73
13. Perkembangan Unit Usaha Perdagangan KPRI Mulia.....	74
14. Perkembangan Unit Usaha Rekanan KPRI Mulia .....	76

15. Rasio Likuiditas KPRI Mulia.....	80
16. Rasio Solvabilitas KPRI Mulia .....	82
17. Rasio Rentabilitas KPRI Mulia.....	83
18. Rasio Modal Sendiri KPRI Mulia .....	85
19. Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan Memproses Waktu Permohonan Pinjaman .....	89
20. Tanggapan Responden Terhadap Kecapatan Memberikan Pelayan .....	90
21. Tanggapan Responden Terhadap Kerapihan Terhadap Kerapihan Kerja..	92
22. Tanggapan Responden Terhadap Ketelitian Hasil Kerja .....	93
23. Tanggapan Responden Terhadap Jumlah Pekerja Rutin Yang Dikerjakan .....	94
24. Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan Rutin Yang Dikerjakan Dengan Baik dan Memuaskan.....	95
25. Tanggapan Responden Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kehilangan/Kerusakan Barang Atas Kesalahan Bekerja .....	97
26. Tanggapan Responden Tanggung Jawab Karyawan Terhadap Kehilangan Uang Atas Kesalahan Bekerja.....	98
27. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Pelayanan Karyawan.....	99
28. Tanggapan Responden Terhadap Kehadiran RAT .....	102
29. Tanggapan Responden Terhadap Sumbangsih Memberikan Saran/Pendapat Dalam Pengambilan Keputusan Pengurus .....	103
30. Tanggapan Responden Terhadap Pengawasan Kinerja Pengurus dan Karyawan .....	104
31. Tanggapan Responden Terhadap Simpanan pokok .....	105
32. Tanggapan Responden Terhadap Simpanan Wajib .....	106

33. Tanggapan Responden Terhadap Aktivitas dan Rutin Menyimpan Simpanan Sukarela.....	106
34. Tanggapan Responden Terhadap Aktivitas Tidak Rutin Menyimpan Simpanan Sukarela.....	107
35. Tanggapan Responden Terhadap Aktivitas Menjual Hasil Usaha Koperasi .....	108
36. Tanggapan Responden Terhadap Aktivitas Tidak Aktif Menjual Hasil Usaha Koperasi .....	109
37. Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Sering Tidaknya Pembelian.....	109
38. Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Kadang-Kadang Pembelian.....	110
39. Tanggapan Responden Terhadap Pembelian Tunai Hasil Usaha Koperasi .....	111
40. Tanggapan Responden Terhadap Pembelian Kredit Hasil Usaha Koperasi .....	112
41. Tanggapan Responden Terhadap Jenis Barang Konsumtif .....	113
42. Tanggapan Responden Terhadap Jenis Barang Produktif .....	113
43. Tanggapan Responden Terhadap Non Anggota Belanja Barang di KPRI Mulia .....	114
44. Rekapitulasi Mengenai Partisipasi Anggota .....	115
45. Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Simpanan Satu Bulan Sekali.....	118
46. Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Simpanan Tiga Bulan Sekali.....	118

47. Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Simpanan Satu Tahun Sekali.....	119
48. Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Pinjaman Satu Bulan Sekali.....	120
49. Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Pinjaman Tiga Bulan Sekali.....	121
50. Tanggapan Responden Terhadap Frekuensi Pinjaman Satu Tahun Sekali.....	121
51. Tanggapan Responden Terhadap Pembayaran Pinjaman Potong Gaji.....	122
52. Tanggapan Responden Terhadap Pembayaran Pinjaman Bayar Langsung.....	123
53. Tanggapan Responden Terhadap Ruang Usaha Unit Simpan Pinjam KPRI Mulia.....	124
54. Tanggapan Responden Terhadap Ruang Usaha Unit Simpan Pinjam KPRI Mulia Familier.....	125
55. Rekapitulasi Mengenai Upaya Manajemen .....	126

IKOPIN