

**ANALISIS MOTIVASI KERJA KARYAWAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Karyawan Pikiran Rakyat)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

RAZI RUSTANDI

C1160129

Dosen Pembimbing:

Dr. Maman Suratman, Drs., M.Si



KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Motivasi Kerja Karyawan Dalam
Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Kepada Anggota

Nama : Razi Rustandi

NRP : C1160129

Program Studi : Strata 1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Pembimbing



Dr. Maman Suratman, Drs., M.Si.

Mengetahui

Direktur Program Studi S1 Manajemen

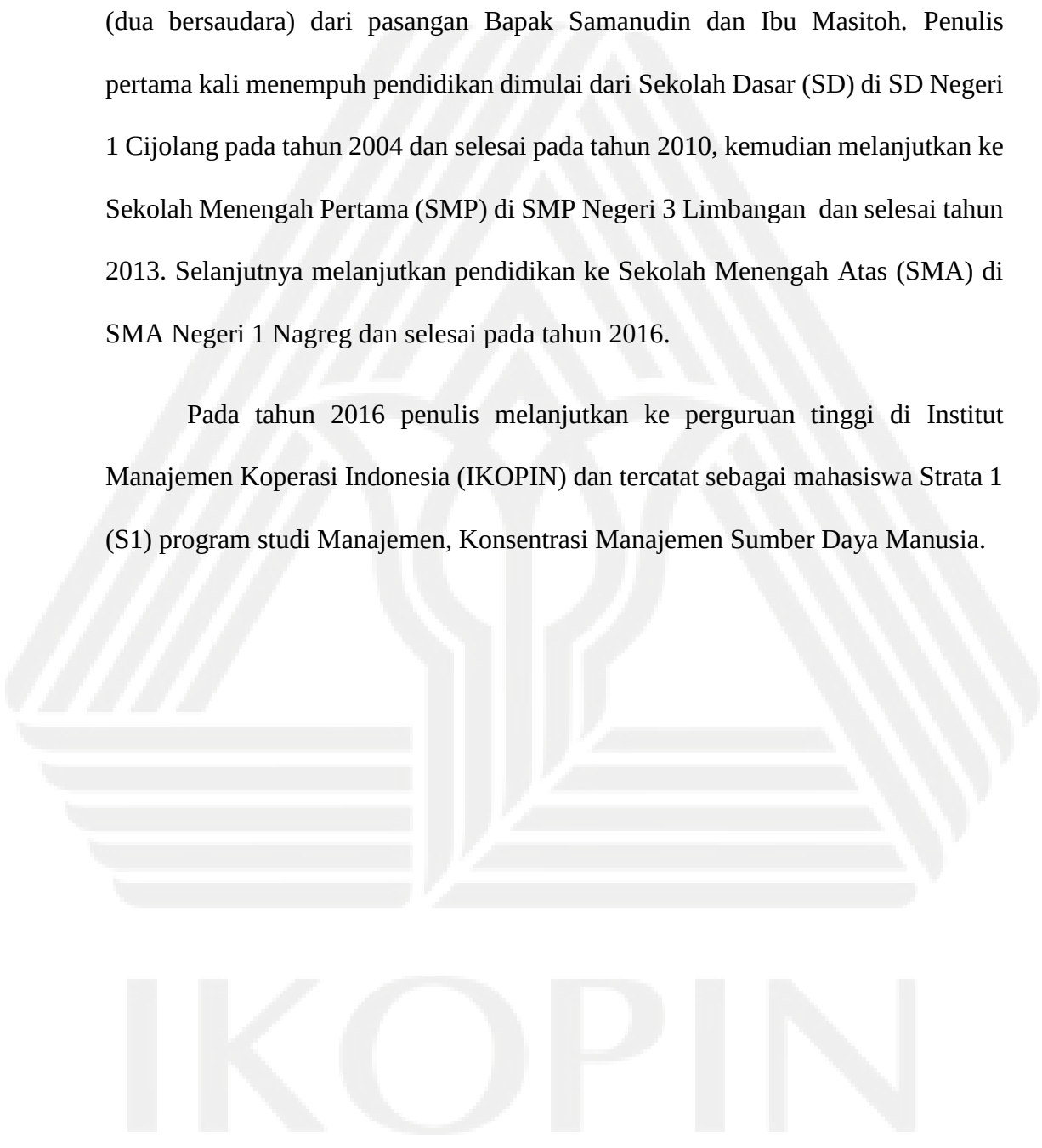


Dr. H. Gijanto Purbo Suseno SE., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Razi Rustandi, Lahir di Garut tanggal 01 Maret 1997, sebagai anak ke-2 (dua bersaudara) dari pasangan Bapak Samanudin dan Ibu Masitoh. Penulis pertama kali menempuh pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 1 Cijolang pada tahun 2004 dan selesai pada tahun 2010, kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 3 Limbangan dan selesai tahun 2013. Selanjutnya melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 Nagreg dan selesai pada tahun 2016.

Pada tahun 2016 penulis melanjutkan ke perguruan tinggi di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) dan tercatat sebagai mahasiswa Strata 1 (S1) program studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.



IKOPIN

ABSTRACT

Razi Rustandi (C1160129) *“An Analysis of Employee Motivation in order to Improve Service Quality to Members” A Case study in Kopkar Pikiran Rakyat.* Supervisor **Dr. Maman Suratman, Drs., M.Si.**

In order to increase members' income, Kopkar Pikiran Rakyat manages three business activities. Those business activities namely: Savings and Loans Business Unit, General Trading Business Unit, and Rental Business Unit (office equipment in the form of computers and Online Bank Payment Point. The number of members of the Employee Cooperative of Kopkar Pikiran Rakyat has decreased from year to year. Over a period of five years, the development of Kopkar Pikiran Rakyat has seen a decrease in income, especially from the Savings and Loans Business Unit which decreased by 23% (Decreased by Rp. 260,974,567, -) and the Business Unit saw a decrease in income by 1% (Decreased by Rp. 5,872. 206 , -). This decrease in income can be attributed to the low work motivation of employees in providing services to cooperative members.

The aims of this study are to determine the work motivation of employees, to know the service quality of employee, to know how work motivation in improving the quality of servants and the benefits obtained by members. This research method uses in this study is descriptive analysis method. The measurement scale which used in this study is the Likert scale.

The results of this study, regarding the overall work motivation of employees get a score of 303 (67.33%) which is included in the good enough criteria. Overall service quality obtained a score of 1.420 (67.62%) which is included in the good enough criteria. Employee work motivation can improve the quality of service to members of Kopkar Pikiran Rakyat can be seen through the criteria of good enough work motivation and good enough service quality criteria.

The economic benefits of members which consist of Direct Economic Benefits and Indirect Economic Benefits or also known Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) and Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) as a whole get a score of 506 (67.47%) which is included in the good enough criteria.

Keywords: Employee Work Motivation, Service Quality, Economic Benefits

RINGKASAN

Razi Rustandi (C1160129). “Analisis Motivasi Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota”. (Studi kasus pada Kopkar Pikiran Rakyat). Di bawah bimbingan **Dr. Maman Suratman, Drs., M.Si.**

Kopkar Pikiran Rakyat mengelola tiga kegiatan usaha, dalam rangka untuk meningkatkan pendapatan anggota. kegiatan usaha yaitu : Unit Usaha Simpan Pinjam, Unit Usaha Perdagangan Umum, dan Unit Usaha Rental (alat kantor berupa komputer dan PPOB (Payment Point Online Bank). Jumlah anggota Koperasi Karyawan Pikiran Rakyat dari tahun ke tahun semakin menurun. selama kurun waktu lima tahun, perkembangan pendapatan Kopkar PR terlihat semakin menurun terutama dari Unit Usaha Simpan Pinjam turun sebesar 23% (Turun Rp. 260.974.567,-) dan Unit Usaha Rental terdapat penurunan pendapatan sebesar 1% (Turun Rp. 5.872.206,-). Penurunan pendapatan ini bisa terjadi diduga rendahnya motivasi kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota koperasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi kerja karyawan, kualitas pelayanan, bagaimana motivasi kerja dalam meningkatkan kualitas pelayan dan manfaat yang diperoleh anggota. Metode penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Skala pengukurannya menggunakan skala likert.

Hasil penelitian mengenai motivasi kerja karyawan secara keseluruhan mendapatkan perolehan skor sebesar 303 (67.33%) termasuk ke dalam kriteria cukup baik. Kualitas pelayanan secara keseluruhan mendapatkan perolehan skor sebesar 1.420 (67.62%) termasuk ke dalam kriteria cukup baik. Motivasi kerja karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota pada Kopkar Pikiran Rakyat dapat diketahui melalui kriteria motivasi kerja yang cukup baik dan kriteria kualitas pelayanan yang cukup baik.

Manfaat ekonomi anggota yang terdiri dari Manfaat Ekonomi Langsung (MEL) dan Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL) secara keseluruhan mendapatkan perolehan skor sebesar 506 (67.47%) termasuk ke dalam kriteria cukup baik.

Kata Kunci: *Motivasi Kerja Karyawan, Kualitas Pelayanan, Manfaat Ekonomi*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Motivasi Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota Di Kopkar Pikiran Rakyat”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Dalam menyusun skripsi ini tentu saja penulis banyak menemui kesulitan dan hambatan, akan tetapi berkat bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

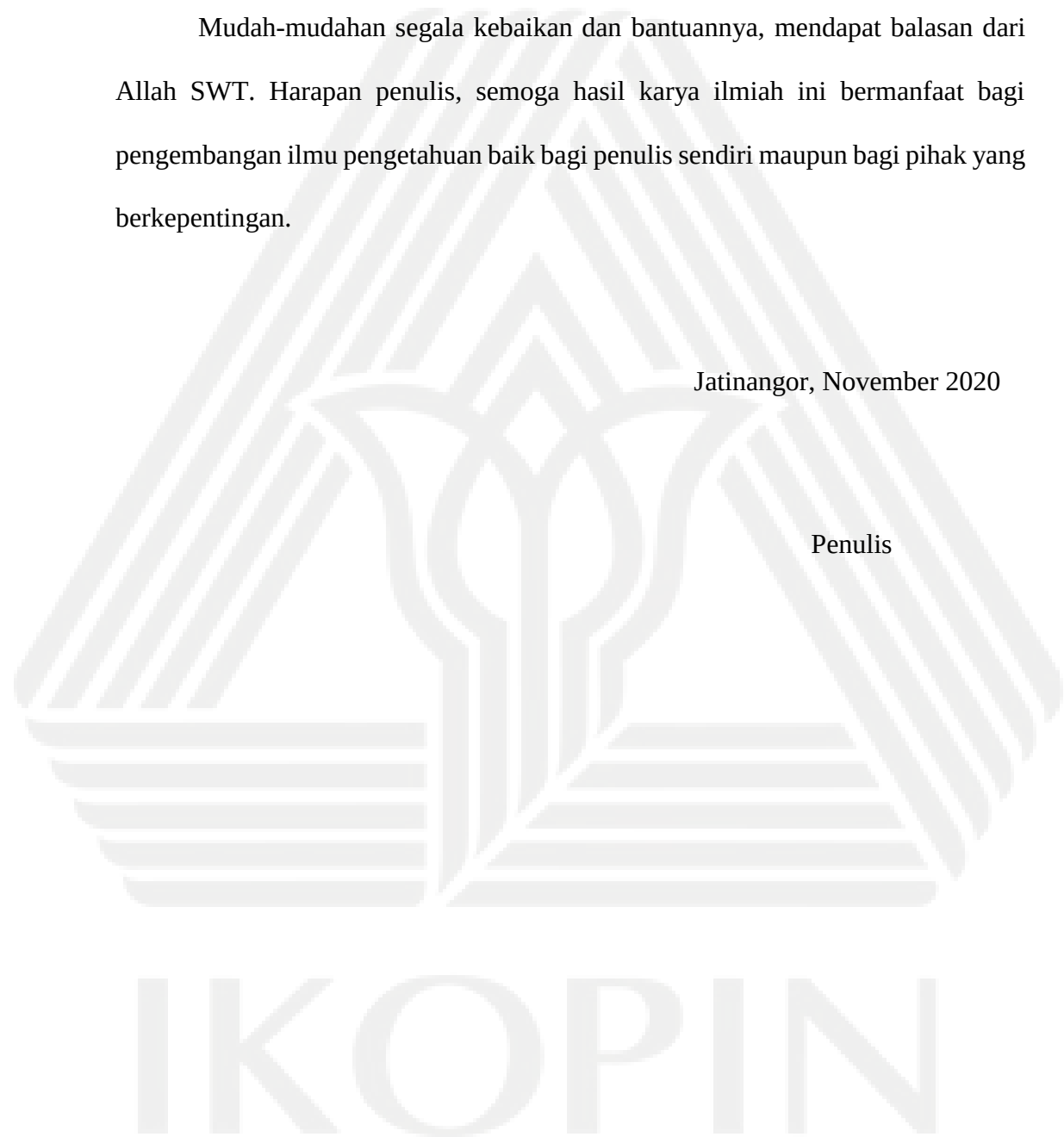
1. Yang terhormat Bapak Dr. Maman Suratman, Drs., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan perhatiannya dalam membimbing kepada penulis dalam menyusun skripsi.
2. Yang terhormat Bapak H. Shofwan Azhar Solihin, Drs., MSc selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan arahnya.
3. Yang terhormat Bapak H. Dindin Burhanudin., SE., M.Sc selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan masukan dan arahnya.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis dan seluruh staf serta karyawan Institut Manajemen Koperasi Indonesi (IKOPIN) yang telah memberikan pelayanan selama kuliah dan selama proses penyusunan skripsi.

5. Semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Mudah-mudahan segala kebaikan dan bantuannya, mendapat balasan dari Allah SWT. Harapan penulis, semoga hasil karya ilmiah ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Jatinangor, November 2020

Penulis



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11
2.1 Pendekatan Masalah	11
2.1.1 Pendekatan Koperasi.....	11
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
2.1.3 Pendekatan Motivasi Kerja	24
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.5 Pendekatan Manfaat Ekonomi Anggota.....	32
2.2 Metode Penelitian.....	33
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	33
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	34
2.2.3 Penetapan Sumber Data	37
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	38
2.2.5 Analisis Data	39

2.2.6	Tempat Penelitian.....	50
2.2.7	Jadwal Penelitian.....	50
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		51
3.1	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen	51
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Kopkar Pikiran Rakyat	51
3.1.2	Struktur Organisasi Kopkar Pikiran Rakyat	54
3.2	Kegiatan Usaha Kopkar Pikiran Rakyat.....	64
3.3	Keadaan Permodalan dan Keuangan Kopkar Pikiran Rakyat	68
3.3.1	Keadaan Permodalan Kopkar Pikiran Rakyat	68
3.3.2	Keadaan Keuangan Kopkar Pikiran Rakyat	69
3.3.3	Keadaan Umum Wilayah Kerja Kopkar Pikiran Rakyat	75
3.4	Implementasi Jatidiri Koperasi.....	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		81
4.1	Karakteristik Identitas Responden.....	81
4.1.1	Jenis Kelamin.....	81
4.1.2	Umur Responden.....	83
4.1.3	Lama Bekerja/Lama Menjadi Anggota	84
4.1.4	Pendidikan Responden	87
4.2	Pelaksanaan Motivasi Kerja Karyawan Kopkar Pikiran Rakyat	88
4.2.1	Kebutuhan Fisiologis	89
4.2.2	Kebutuhan Rasa Aman.....	92
4.2.3	Kebutuhan Sosial	94
4.2.4	Kebutuhan Penghargaan	97
4.2.5	Aktualisasi Diri	99
4.3	Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Kopkar Pikiran Rakyat.....	103
4.3.1	Bukti Langsung (<i>Tangibles</i>).....	103
4.3.2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	108
4.3.3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	111
4.3.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	113
4.3.5	Empati (<i>Empathy</i>)	117
4.4	Motivasi Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota	122

4.5 Manfaat Ekonomi	123
4.5.1 Manfaat Ekonomi Langsung (MEL)	123
4.5.2 Manfaat Ekonomi Tidak Langsung (METL)	129
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	132
5.1 Simpulan	132
5.2 Saran	132
DFTAR PUSTAKA	134



IKOPIN

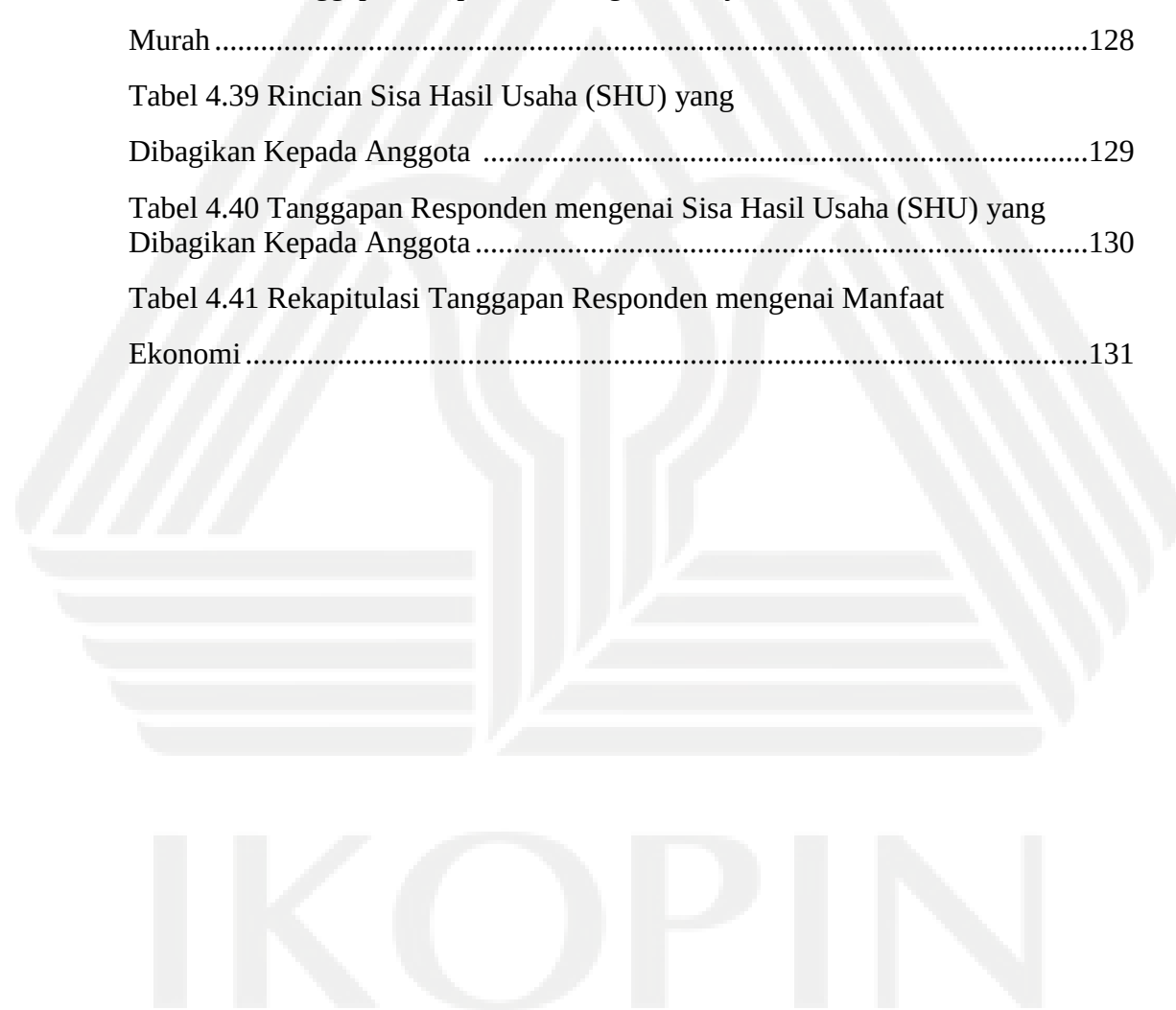
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Anggota di Kopkar PR Tahun 2018	5
Tabel 1.2 Perkembangan Pendapatan Usaha di Kopkar PR Tahun 2018	7
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	35
Tabel 2.2 Sumber Data.....	37
Tabel 2.3 Tanggapan Pertanyaan Dalam Skla Likert.....	39
Tabel 2.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden dalam skala Likert	40
Tabel 2.5 Kriteria Penilaian Untuk Indikator Motivasi Kerja.....	42
Tabel 2.6 Kriteria Penilaian Untuk Indikator Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 2.7 Kriteria Penilaian Untuk Indikator Manfaat Ekonomi.....	45
Tabel 2.8 Kriteria Penilaian Untuk Variabel Motivasi Kerja	47
Tabel 2.9 Kriteria Penilaian Untuk Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 2.10 Kriteria Penilaian Untuk Variabel Manfaat Ekonomi.....	49
Tabel 2.11 Jadwal Penelitian.....	50
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota Kopkar Pikiran Rakyat Tahun 2014 – 2018.....	64
Tabel 3.2 Pendapatan Partisipasi Anggota Unit Simpan Pinjam	66
Tabel 3.3 Pendapatan Partisipasi Anggota Unit Pedagangan Umum (PeerMart)	67
Tabel 3.4 Pendapatan Partisipasi Anggota Unit Rental	68
Tabel 3.5 Keadaan Permodalan Kopkar Pikiran Rakyat Tahun 2016 – 2018.....	69
Tabel 3.6 Standar Penilaian <i>Current Ratio</i>	71
Tabel 3.7 Perhitungan Rasio Likuiditas Kopkar Pikiran Rakyat Tahun 2017 – 2018.....	71
Tabel 3.8 Standar Penilaian Rasio Solvabilitas.....	
Tabel 3.9 Perhitungan Rasio Solvabilitas Kopkar Pikiran Rakyat Tahun 2017 – 2018.....	73
Tabel 3.10 Standar Penilaian Rasio Rentabilitas	74

Tabel 3.11 Perhitungan Rasio Rentabilitas Kopkar Pikiran Rakyat Tahun 2017 – 2018.....	74
Tabel 3.12 Implementasi Definisi Koperasi pada Kopkar Pikiran Rakyat.....	77
Tabel 3.13 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada Kopkar Pikiran Rakyat.....	78
Tabel 3.14 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada Kopkar Pikiran Rakyat.....	79
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Karyawan).....	81
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Anggota).....	82
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur (Karyawan).....	83
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur (Anggota)	84
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	85
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	86
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Karyawan)	87
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan (Anggota)	88
Tabel 4.9 Tanggapan Responden mengenai Gaji yang Layak.....	90
Tabel 4.10 Tanggapan Responden mengenai Waktu Istirahat.....	91
Tabel 4.11 Tanggapan Responden mengenai Jaminan Kesehatan.....	92
Tabel 4.12 Tanggapan Responden mengenai Kondisi Kerja yang Aman	93
Tabel 4.13 Tanggapan Responden mengenai Perasaan Dihormati	95
Tabel 4.14 Tanggapan Responden mengenai Hubungan Kerja yang Harmonis	96
Tabel 4.15 Tanggapan Responden mengenai Penghargaan atas Prestasi Kerja.....	98

Tabel 4.16 Tanggapan Responden mengenai Kesempatan Mendapat Pendidikan dan Pelatihan	99
Tabel 4.17 Tanggapan Responden mengenai Kebebasan dalam Menyalurkan Gagasan atau Inspirasi.....	101
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Variabel Motivasi Kerja Karyawan	102
Tabel 4.19 Tanggapan Responden mengenai Penampilan Rapi dan Sopan	104
Tabel 4.20 Tanggapan Responden mengenai Kebersihan dan Kerapian Ruangan.....	105
Tabel 4.21 Tanggapan Responden mengenai Tempat Parkir	106
Tabel 4.22 Tanggapan Responden mengenai Kelengkapan Sarana Penunjang (komputer, barcode scanner).....	102
Tabel 4.23 Tanggapan Responden mengenai Ketepatan Jam Operasional.....	109
Tabel 4.24 Tanggapan Responden mengenai Ketelitian dalam Melayani Anggota	110
Tabel 4.25 Tanggapan Responden mengenai Kecepatan dalam Pelayanan	111
Tabel 4.26 Tanggapan Responden mengenai Kemampuan Menanggapi Keluhan Anggota	112
Tabel 4.27 Tanggapan Responden mengenai Keamanan dalam Melakukan Transaksi	114
Tabel 4.28 Tanggapan Responden mengenai Komunikasi dalam Melayani Anggota	115
Tabel 4.29 Tanggapan Responden mengenai Kejujuran dalam Melayani Anggota	116
Tabel 4.30 Tanggapan Responden mengenai Memahami Kebutuhan Anggota	117
Tabel 4.31 Tanggapan Responden mengenai Memprioritaskan Anggota	118
Tabel 4.32 Tanggapan Responden mengenai Keramahan Terhadap Anggota	120
Tabel 4.33 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Kualitas Pelayanan	120

Tabel 4.34 Perbedaan Harga Produk pada PeerMart	124
Tabel 4.35 Tanggapan Responden mengenai Harga Barang dan Jasa Lebih Murah Daripada Harga di Luar Koperasi.....	125
Tabel 4.36 Tanggapan Responden mengenai Kemudahan Persyaratan Memperoleh Pinjaman	126
Tabel 4.37 Tanggapan Responden mengenai Bunga Kredit Lebih Rendah dari Bunga Kredit di Luar Koperasi.....	127
Tabel 4.38 Tanggapan Responden mengenai Biaya Transaksi Kredit Murah	128
Tabel 4.39 Rincian Sisa Hasil Usaha (SHU) yang Dibagikan Kepada Anggota	129
Tabel 4.40 Tanggapan Responden mengenai Sisa Hasil Usaha (SHU) yang Dibagikan Kepada Anggota	130
Tabel 4.41 Rekapitulasi Tanggapan Responden mengenai Manfaat Ekonomi	131



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peranan Timbal balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kopkar Pikiran Rakyat.....	55
Gambar 3.2 Struktur Organisasi yang Disarankan Untuk Kopkar Pikiran Rakyat.....	56
Gambar 3.3 Grafik Perbandingan Pemberian Pinjaman Untuk Anggota Periode Tahun 2014-2018	65

