

**ANALISIS MOTIVASI KARYAWAN DALAM  
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI  
PELANGGAN**

(Studi Kasus pada unit Mini Market “Husada” Koperasi Pegawai Republik  
Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang)

**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

**Muhammad Imam Saeful Rohman**

**C1140300**

Dosen Pembimbing

**Rosti Setiawati, S.E., M.Si**



**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

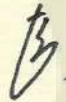
**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS MOTIVASI KARYAWAN DALAM  
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA  
SEBAGAI PELANGGAN KOPERASI**

**NAMA : MUHAMMAD IMAM SAEFUL ROHMAN**

**NRP : C1140300**

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

Pembimbing,



**Rosti Setiawati, S.E., M.Si**

**Doktor Prodi S1 Manajemen,**



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

**IKOPIN**

## **RIWAYAT HIDUP**

**Muhammad Imam Saeful Rohman**, penulis dilahirkan di Sumedang, Jawa Barat pada tanggal 24 September 1996. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putra dari Bapak Dadan Firdaus dan Ibu Ayi Hasanah.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan sebagai berikut:

1. MI GALUDRA, Kecamatan Cimalaka, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat tahun 2002-2008.
2. MTSN Cimalaka, Kecamatan Cimalaka, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat tahun 2008-2011.
3. SMA Negeri 2 Cimalaka, Kecamatan Cimalaka, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat tahun 2011-2014.
4. Penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Program S1 Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia terhitung mulai tahun 2014 dan lulus di tahun 2018.

IKOPIN

## ABSTRACT

Muhammad Imam Saeful Rohman. *Analysis of Employee Motivation in Increasing Participation as Customer Members (Case Study in Cooperative of Employee of Republic of Indonesia-Corps of Health Employee of Sumedang) under the guidance of Mrs. Rosti Setiawati, S.E, M.Si.*

*Republic of Indonesia Employee Cooperative - Sumedang Health Employee Corps (KPRI-KPKS) whose members are Sumedang Health Employees. In running its business, KPRI-KPKS has several businesses, namely Savings and Loans unit, "HUSADA" Mini Market unit, Goods Rental unit, Multipurpose Building unit, and Photo Copy unit.*

*This study aims to find out (1) Motivation of Employees in KPRI-KPKS, (2) Participation of Members as Customers in KPRI-KPKS, and (3) efforts undertaken by KPRI-KPKS in increasing the participation of members as customers in the Mini Market KPRI-KPKS. The research method used is a case study method by describing each of the related factors through data collection with questionnaires and literature studies.*

*Based on the results of the study showed that: (1) the motivation of KPRI-KPKS employees as seen from the respondents' answers as a whole had a fairly good motivation, meaning that the motivation of employees in the criteria was good enough and needed to be improved. The things that need to be considered and improved include providing opportunities to lead etc. (2) the participation of members as customers in KPRI-KPKS from the respondents' answers as a whole is included in unfavorable criteria such as for some things that must be considered and improved by the cooperative, namely providing various types of goods according to the needs of members etc. (3) the efforts made by KPRI-KPKS in increasing the participation of members as customers through motivation are by closely relating to members, providing good services for members by being friendly and friendly.*

IKOPIN

## **RINGKASAN**

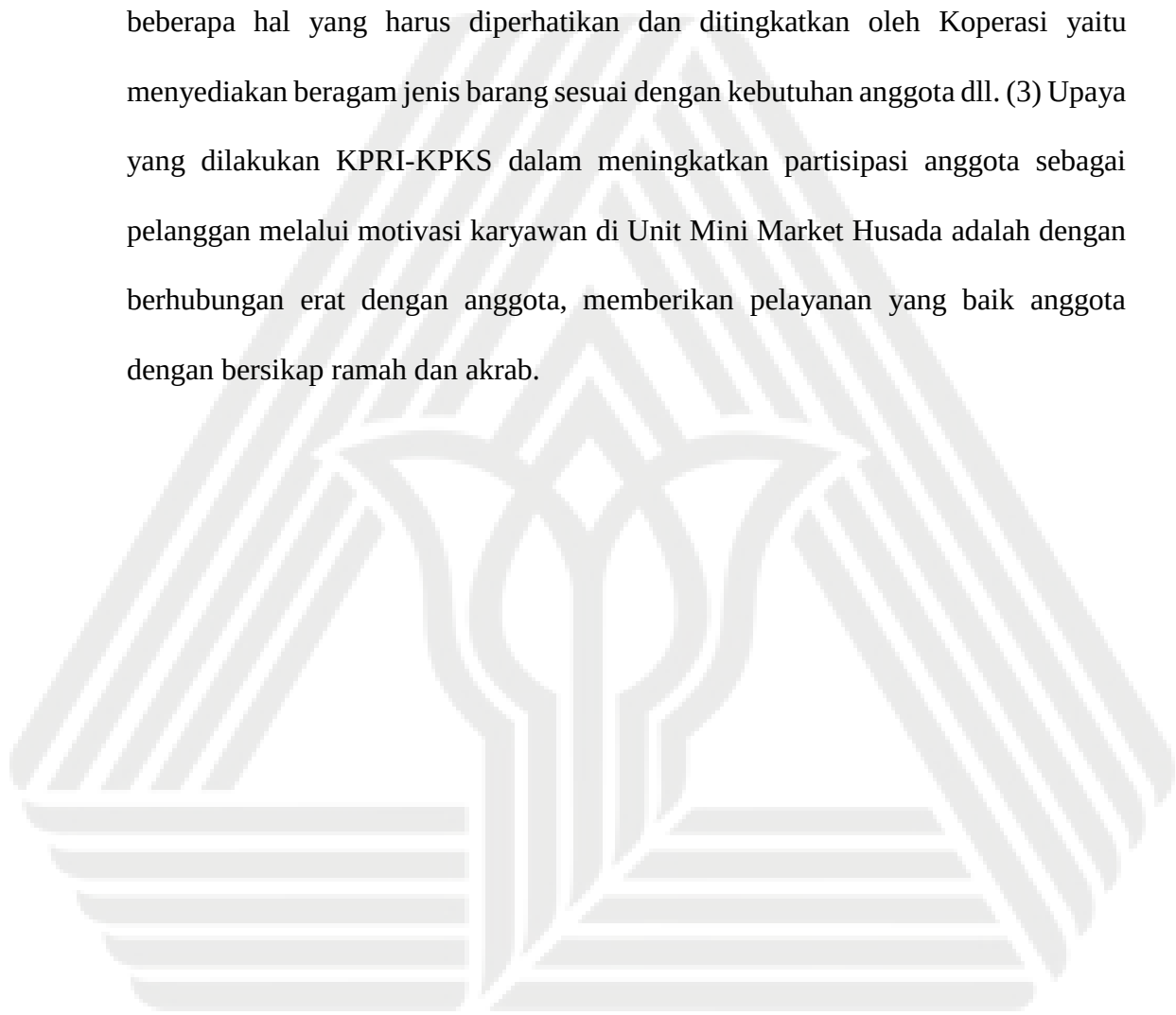
Muhammad Imam Saeful Rohman. Analisis Motivasi Karyawan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Mini Market “HUSADA” Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang) di bawah bimbingan Ibu Dra. H. Rosti Setiawati, S.E, M.Si.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS) yang anggotanya adalah Pegawai Negeri Kesehatan Sumedang. Dalam menjalankan usahanya KPRI-KPKS memiliki beberapa usaha yaitu unit Simpan Pinjam, Unit Mini Market “HUSADA”, unit Sewa Barang, unit Gedung Serba Guna, dan unit Foto Copy.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Motivasi Karyawan di Unit Mini Market Husada, (2) Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Mini Market Husada, dan (3) upaya yang dilakukan KPRI-KPKS dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui Motivasi Karyawan di Unit Mini Market Husada. Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus dengan mendeskripsikan setiap faktor-faktor yang terkait melalui pengumpulan data dengan kuisioner dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Motivasi Karyawan di Unit Mini Market Husada dilihat dari jawaban responden secara keseluruhan memiliki motivasi yang kurang baik artinya motivasi karyawan dalam kriteria cukup baik dan perlu ditingkatkan. Hal-hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan di antaranya memberikan kesempatan untuk memimpin dll. (2)

Partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Mini Market Husada dari jawaban responden secara keseluruhan termasuk kedalam kriteria kurang baik adapun beberapa hal yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh Koperasi yaitu menyediakan beragam jenis barang sesuai dengan kebutuhan anggota dll. (3) Upaya yang dilakukan KPRI-KPKS dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui motivasi karyawan di Unit Mini Market Husada adalah dengan berhubungan erat dengan anggota, memberikan pelayanan yang baik anggota dengan bersikap ramah dan akrab.



IKOPIN

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan syukur senantiasa dilimpahkan kehadiran Allah SWT, atas rahmat hidayah, karunia dan petunjuk-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Motivasi Karyawan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus pada Unit Mini Market “HUSADA” Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang).**

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai hambatan dan kendala tetapi Alhamdulillah berkat bantuan dari semua pihak baik materil maupun moril skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari sempurna, karena kurangnya pengalaman dan pengetahuan mengenai penelitian penyusunan skripsi. Maka kritik dan saran yang bersifat membangun kearah penyempurnaan sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Ibu, Ayah, teh Firda dan Adi, serta seluruh keluarga yang memberikan do'a, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan yang tiada henti untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
2. Yang Terhormat, Bapak Dr. Ir (HC) Burhanuddin Abdullah, Ir., MA Selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
3. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Intitut Koperasi Indonesia.

4. Yang Terhormat, Ibu Rosti Setiawati, S.E., M.Si selaku pembimbing saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, semangat dan arahnya.
5. Yang Terhormat, Ibu Dr. Rima Elya Dasuki., M.Sc., selaku Dosen Penelaah Koperasi atas bimbingan dan arahnya.
6. Yang Terhormat, Ibu Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si., selaku Dosen Penelaah Konsentrasi atas bimbingan dan arahnya.
7. Seluruh dosen dan karyawan Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN)
8. Bapak atau Ibu Pengurus dan karyawan KPRI-KPKS yang telah memberikan data dan informasi yang berguna untuk melengkapi hasil skripsi ini.
9. Teman teman seperjuangan skripsian Aldi SE, Jajang SE, Indra SE, Marisa SE, Feni SE, Indri SE, Nurul SE, Pinky SE, Agung SE, Hendra SE, yang telah membantu dan memberikan masukan kepada penulis.
10. Seluruh Warga Kelas E yang telah menjadi teman ketika di perantauan dan memberikan banyak bantuan selama 6 semester di IKOPIN.
11. Member Maternal, Kiki SE, Abdillah SE, Gugun SE, Iqbal SE, Damar SE, Alam SE, Rahman SE, Nazib SE, Alvan SE yang menjadi teman futsal serta liburan bareng.
12. Teman Disukusi Senja, Lilis S.Pd, Ipin S.H, Agus S.Ked, Ilham S.T, Andri S.Pd, Agung S.Pd, Iskandar S.T. Hery S.T, Indra S.Pd.
13. Teman seperjuangan dan dugdag Aldi S.E yang akan menjadi PNS
14. Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Angkatan 2014.
15. Seluruh Mahasiswa Angkatan 2014 di IKOPIN.



16. Teman-teman serta semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan dari dosen pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat dinantikan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mohon maaf atas segala kekurangannya dan besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk penulis khususnya, bagi seluruh mahasiswa Konsentrasi Sumber Daya Manusia dan masyarakat umum.

Jatinangor, Mei 2018

Penulis

IKOPIN

## DAFTAR ISI

BAB I .....	xiv
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1. Maksud Penelitian.....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	9
BAB II.....	10
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....	10
2.1. Pendekatan Masalah .....	10
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian .....	10
2.1.2. Definisi Jatidiri Koperasi .....	11
2.1.2.1. Definisi Koperasi .....	11
2.1.1.2. Nilai-Nilai Koperasi.....	12
2.1.1.3. Prinsip-Prinsip Koperasi .....	15
2.1.1.4. Bentuk dan Jenis-jenis Koperasi di Indonesia .....	17
2.1.1.5. Keanggotaan Koperasi .....	20
2.1.1.6. Perangkat Organisasi Koperasi .....	22
2.1.2. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	29
2.1.3. Motivasi .....	31
2.1.3.1. Definisi Motivasi .....	31
2.1.3.2. Tujuan dan Fungsi Motivasi .....	32
2.1.3.3. Jenis-Jenis Motivasi .....	33
2.1.4. Partisipasi Anggota .....	35
2.1.4.1. Definisi Partisipasi.....	35
2.1.4.2. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	36
2.2. Metode Penelitian .....	38
2.2.1 Metode yang Digunakan.....	38

2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) .....	38
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya .....	40
2.2.4. Teknik pengumpulan data.....	41
2.2.5. Analisis Data.....	41
2.2.6. Tempat Penelitian .....	47
2.2.7. Jadwal Penelitian .....	47
<b>BAB III .....</b>	<b>49</b>
<b>KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1. Keadaan Umum Organisasi .....	49
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Republik Indonesia Korps Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS).....	49
3.1.2. Struktur Organisasi .....	52
3.2. Keanggotaan Koperasi .....	62
3.3. Kegiatan Usaha KPRI-KPKS.....	63
3.3.1. Unit Simpan Pinjam.....	63
3.3.2. Unit Mini Market “HUSADA” .....	66
3.3.3. Unit Fotocopy .....	67
3.3.4. Unit Sewa Gedung.....	68
3.3.5. Unit Sewa Barang .....	69
3.4. Keadaan Permodalan Dan Keuangan KPRI-KPKS .....	70
3.4.1. Keadaan Permodalan .....	70
3.4.2. Keadaan Keuangan .....	73
3.4.3. Rasio Keuangan .....	74
3.5. Implementasi Jati Diri Pada KPRI-KPKS .....	82
3.3.1. Implementasi Definisi Koperasi .....	82
3.3.2. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi .....	83
3.3.3. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi .....	86
<b>BAB IV .....</b>	<b>90</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>90</b>
4.1. Motivasi Karyawan di KPRI-KPKS.....	90
4.1.1. Motif Kekuasaan.....	90
4.1.1.1. Kesempatan Untuk Memimpin.....	91

4.1.1.2. Usaha Untuk Mengendalikan Orang Lain .....	92
4.1.1.3. Memiliki Karakter Pemimpin .....	93
4.1.2. Motif Prestasi .....	95
4.1.2.1. Adanya Pengakuan .....	95
4.1.2.2. Dorongan Untuk Maju .....	96
4.1.2.3. Usaha Meraih Sukses .....	97
4.1.3. Motif Afiliasi .....	98
4.1.3.1. Sikap yang Ramah .....	102
4.1.3.2. Sikap Akrab .....	103
4.1.3.3. Hubungan yang Erat .....	104
4.2. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan .....	107
4.2.1. Frekuensi Pembelian .....	108
4.2.2. Jumlah Pembelian .....	109
4.2.3. Nilai Pembelian .....	110
4.2.4. Kesesuaian Barang Yang Dibeli Dengan Kebutuhan .....	111
4.2.5. Ketersediaan Barang Dengan Kebutuhan .....	112
4.2.6. Mutu Barang .....	113
4.2.7. Harga Barang .....	114
4.2.8. Kepuasan Anggota .....	116
4.3. Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan KPRI-KPKS Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Melalui Motivasi Karyawan Di Mini Market .....	118
<b>BAB V .....</b>	<b>116</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>116</b>
5.1. Kesimpulan .....	116
5.2. Saran .....	117

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
Tabel 1.1	Pendapatan Tiap Unit KPRI-KPKS .....	3
Tabel 1.2	Perkembangan Omzet di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS Tahun 2014-2017 .....	4
Tabel 1.1	Perkembangan Pendapatan Unit Mini Market “Husada” Tahun 2014-2017 .....	5
Tabel 1.4	Data Perkembangan Pembelian Anggota Dengan Rata-Rata Transaksi Anggota Pada Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS Tahun 2014-2017 .....	6
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel.....	39
Tabel 2.2	Pengukuran Untuk Setiap Indikator .....	43
Tabel 2.3	Rekapitulasi Penilaian Motivasi Karyawan .....	43
Tabel 2.4	Pengukuran Untuk Setiap Indikator .....	45
Tabel 2.5	Rekapitulasi Penilaian Partisipasi anggota sebagai pelanggan .....	46
Tabel 3.1	Data Karyawan dan Jabatan Pada KPRI-KPKS tahun 2017.....	61
Tabel 3.2	Data Karyawan dan Jabatan Pada KPRI-KPKS tahun 2017.....	62
Tabel 3.3	Volume Simpan Dan Pinjam Yang Diberikan Kepada Anggota Tahun 2013-2017.....	65
Tabel 3.4	Perkembangan Volume Unit Mini Market Tahun 2013-2017 .....	67
Tabel 3.5	Perkembangan Volume Unit Fotocopy Tahun 2013-2017 .....	68
Tabel 3.6	Perkembangan Volume Unit Sewa Gedung Tahun 2013-2017 .....	69
Tabel 3.7	Perkembangan Volume Unit Sewa Peralatan Pengantin Tahun 2013-2017 .....	70
Tabel 3.8	Besarnya Simpanan Pokok KPRI-KPKS tahun 2013-2017.....	71
Tabel 3.9	Besarnya Simpanan Wajib KPRI-KPKS tahun 2013-2017 .....	71
Tabel 3.10	Besarnya Dana Cadangan KPRI-KPKS Tahun 2013-2017 .....	72
Tabel 3.11	Besarnya Modal Donasi KPRI-KPKS Tahun 2013-2017 .....	72
Tabel 3.12	Besarnya Sisa Hasil Usaha KPRI-KPKS Tahun 2013-2017.....	72

Tabel 3.13 Keadaan Jumlah Modal Sendiri KPRI-KPKS Tahun 2013-2017 .	73
Tabel 3.14 Keadaan Keuangan KPRI-KPKS tahun 2013-2017.....	75
Tabel 3.15 Hasil Perhitungan Rasio Likuiditas KPRI-KPKS tahun 2013-2017 .....	75
Tabel 3.16 Pedoman Penilaian Likuiditas.....	75
Tabel 3.17 Perhitungan Rasio Solvabilitas KPRI-KPKS tahun 2013-2017....	77
Tabel 3.18 Pedoman Penilaian Solvabilitas.....	78
Tabel 3.19 Hasil Perhitungan Rentabilitas KPRI-KPKS tahun 2013-2017 ....	78
Tabel 3.20 Pedoman Penilaian Rentabilitas.....	79
Tabel 3.21 Hasil Perhitungan Rasio Aktivitas KPRI-KPKS tahun 2013-2017	80
Tabel 3.22 Pedoman Penilaian Aktivitas .....	81
Tabel 3.23 Keadaan Rasio Keuangan KPRI-KPKS Tahun 2013 -2017 .....	81
Tabel 3.24 Penilaian Implementasi Definisi Koperasi.....	83
Tabel 3.25 Implementasi Prinsip-Prinsip KPRI-KPKS .....	84
Tabel 3.26 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi .....	87
Tabel 4.1 Tanggapan Karyawan Mengenai Kesempatan Untuk Memimpin	91
Tabel 4.2 Tanggapan Karyawan Mengenai Usaha Untuk Mengendalikan Orang .....	92
Tabel 4.3 Tanggapan Karyawan Mengenai Memiliki Karakter Pemimpin ..	93
Tabel 4.4 Tanggapan Karyawan Mengenai Memimpin Pekerjaan .....	94
Tabel 4.5 Tanggapan Karyawan Mengenai Adanya Pengakuan.....	96
Tabel 4.6 Tanggapan Karyawan Mengenai Dorongan Untuk Maju .....	97
Tabel 4.7 Tanggapan Karyawan Mengenai Usaha Untuk Meraih Sukses....	98
Tabel 4.8 Tanggapan Karyawan Mengenai Standar Pekerjaan .....	99
Tabel 4.9 Tanggapan Karyawan Mengenai Umpan Balik.....	100
Tabel 4.10. Tanggapan Karyawan Mengenai Menerima Resiko .....	101
Tabel 4.11. Tanggapan Karyawan Mengenai Sikap Yang Baik .....	102
Tabel 4.12. Tanggapan Karyawan Mengenai Sikap Akrab .....	103
Tabel 4.13. Tanggapan Karyawan Mengenai Hubungan yang Erat .....	104

Tabel 4.14. Tanggapan Karyawan Mengenai Sikap Kooperatif .....	105
Tabel 4.15. Rekapitulasi Motivasi Karyawan .....	106
Tabel 4.16. Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Frekuensi Pembelian .....	108
Tabel 4.17. Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Jumlah Pembelian.....	109
Tabel 4.18. Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Nilai Pembelian.....	110
Tabel 4.19. Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Keseuaian Barang Yang Dibeli Dengan Kebutuhan .....	111
Tabel 4.20. Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Mengenai Ketersediaan Barang Dengan Kebutuhan...	113
Tabel 4.21. Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Mutu Barang .....	114
Tabel 4.22. Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Harga Barang .....	115
Tabel 4.23. Tanggapan Anggota Mengenai Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Kepuasan Anggota .....	116
Tabel 4.24. Rekapitulasi Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	117

IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Hal
Gambar 3.1	Struktur Kepegawaian Koperasi Pegawai Kesehatan Republik Indonesia Korps Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS)	53



IKOPIN