



ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN

Heri Nugraha

Ikopin University

herinugraha@ikopin.ac.id

Info Artikel :

Diterima : 2 Maret 2022

Disetujui : 15 Maret 2022

Dipublikasikan : 25 Maret 2022

ABSTRAK

Kata Kunci :
*Karyawan,
Partisipasi,
Anggota*

Analisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, studi kasus pada Koperasi Konsumen Bank bjb "ZIEBAR" Kompleks The Suetes Metro Apartement Ruko Phayangan Office Park Blok D/12 Jalan Soekarno Hatta No.689 Bandung, di bawah bimbingan Ucu Nurwati.,SE., M.Si. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja karyawan pada Koperasi Konsumen Bank bjb "ZIEBAR", dan juga partisipasi anggota sebagai pelanggan serta harapan yang ada pada anggota terhadap kinerja karyawan yang ada pada koperasi.

ABSTRACT

Keywords :
*Employee,
Participation,
Member*

Analysis of employee performance in an effort to increase member participation as customers, a case study on the Consumer Cooperative Bank bjb "ZIEBAR" The Suetes Metro Complex, Ruko Phayangan Office Park Apartment Block D/12 Jalan Soekarno Hatta No. 689 Bandung, below guidance of Ucu Nurwati., SE., M.Sc. This study aims to find out a description of the performance of employees at the Consumer Cooperative Bank bjb "ZIEBAR", and also the participation of members as customers and the expectations that exist on members of the performance of employees in the cooperative.

PENDAHULUAN

Perekonomian suatu negara dapat menjadi tolak ukur kehidupan bangsanya yang makmur dan sejahtera. Oleh karena itu dibutuhkan suatu pembangunan ekonomi, yakni serangkaian usaha dalam suatu perekonomian untuk mengembangkan kegiatan ekonominya. Di Indonesia terdapat tiga sektor usaha formal perekonomian yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Dari ketiga pelaku tersebut, Koperasi diharapkan dapat berperan aktif dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, karena koperasi merupakan suatu badan usaha bersama dan bersifat kekeluargaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian

“ Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang – seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan “.

Secara umum, koperasi dapat diartikan sebagai badan usaha yang dimiliki serta dikelola para anggotanya. Namun, ada pengertian lain dari koperasi menurut beberapa ahli. Salah satunya dari Bapak Koperasi, Mohammad Hatta. Menurutnya, koperasi adalah usaha bersama guna memperbaiki atau meningkatkan kehidupan atau taraf ekonomi berlandaskan asas tolong menolong.

Sementara itu, Chaniago (1984:29) mengartikan koperasi sebagai suatu perkumpulan yang beranggotakan orang – orang atau badan hukum yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan jasmaniah para anggota.

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, disebut bahwa:

"Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang – Undang Dasar 1945."

Sementara fungsi dan peran Koperasi dimuat dalam Pasal 4 yakni:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Untuk mewujudkan tujuan koperasi dan menjalankan fungsi di atas tentunya koperasi harus memiliki kinerja yang baik untuk melayani anggotanya. Pengertian kinerja menurut Moeheriono (2012:95) yaitu kinerja atau dalam bahasa inggris-nya yaitu performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Tingkat keberhasilan suatu kinerja meliputi aspek kuantitatif dan kualitatif. Menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara (2000 : 67) tentang pengertian kinerja karyawan yaitu :

"kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya."

Berdasarkan dari pemaparan di atas tentang kinerja karyawan dari para ahli, bahwa dalam meningkatkan partisipasi anggota, kinerja karyawan pada suatu koperasi harus unggul secara kualitas dan kuantitas guna meningkatnya partisipasi anggota sebagai pelanggan di unit pengadaan sarana produksi pertanian. Berbicara soal partisipasi tentunya terlebih dahulu kita harus paham apa itu partisipasi.

Partisipasi menurut Huneryear dan Heoman dalam Siti Irene Astuti D. (2009: 32) adalah sebagai keterlibatan mental dan emosional dalam situasi kelompok yang mendorongnya memberi sumbangan terhadap tujuan kelompok serta membagi tanggungjawab bersama mereka.

Dari pengertian di atas, Hendar Kusnadi (2010) memaparkan partisipasi anggota sebagai berikut :

“Partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan organisasi dan usaha koperasi. Secara harfiah, partisipasi berarti meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama untuk mengembangkan organisasi maupun usaha koperasi.”

Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” merupakan salah satu koperasi yang ada di Jawa Barat, yang berdiri sejak tahun 1983 berdasarkan surat keputusan kantor dinas koperasi, pengusaha kecil dan menengah kota Bandung dengan badan hukum nomor : 7887/BH/DK – 1/1/1983 per tanggal 21 september 1983 dan sudah mengalami beberapa kali perubahan, pada tanggal 25 Agustus 2016 dengan perubahan nama menjadi Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”.

Untuk saat ini Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” telah terdaftar di Kementerian Koperasi dan Usaha kecil dan Menengah Republik Indonesia dengan Sertifikat Nomor Induk Koperasi (NIK) Nomor 3273262020001 yang telah ditapkan 26 Mei 2015 sebagai identitas koperasi dinyatakan aktif secara kelembagaan maupun usaha dan telah diperpanjang per 5 Januari 2018 dengan masa berlaku sampai 21 September 2020. Saat ini jumlah anggota koperasi tercatat sebanyak 3.276 orang anggota.

Unit usaha yang dimiliki oleh Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” mengalami beberapa perubahan sesuai dengan kebutuhan dari anggotanya sendiri. Hingga tahun 2019 koperasi memiliki beberapa usaha yaitu :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Perdagangan Umum
3. Pengadaan Barang ATK dan Cetak
4. Penyewaan Kendaraan
5. Stationery & Gift Bank bjb

Berikut ini merupakan data perkembangan Anggota Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”

Tabel 1. Data Perkembangan Anggota

Tahun	Anggota Biasa	Anggota Luar Biasa	Total Anggota	N/T
2015	2340	235	2575	-
2016	2745	340	3085	17%
2017	3087	350	3437	10%
2018	2699	693	3392	(1%)
2019	2619	657	3276	(4%)

Sumber: Data RAT Koperasi Konsumen Bank Bjb Zeiber

Dapat dilihat dari tabel 1.1 bahwa sejak tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 mengalami penurunan yang sangat drastis. Melihat perkembangan jumlah anggota Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR” tentunya hal ini sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Apabila partisipasi anggota rendah maka akan menjadi ancaman. Partisipasi merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu koperasi melalui partisipasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan terealisasi.

Selain itu faktor terpenting lain agar koperasi dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, diperlukan tenaga kerja yang baik, kinerja karyawan merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi, seperti koperasi karena karyawan merupakan penggerak seluruh aktivitas yang ditetapkan oleh organisasi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya kinerja karyawan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Berikut ini merupakan data perkembangan pendapatan pada setiap unit usaha di Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”.

1. Unit Simpan Pinjam

Unit usaha simpan pinjam merupakan unit yang paling utama dikola koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR”. Anggota berhak menggunakan jasa simpan pijam dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Unit usaha simpan pinjam ini hanya melayani yang telah menjadi anggota di koperasi konsumen bank bjb. Bunga pinjaman yang ditetapkan oleh koperasi konsumen bank bjb saat ini sebesar 1% perbulan untuk jenis kredit dengan maksimal pinjaman 50 juta rupiah dan 13 % pertahun, kedua dengan jangka waktu pembayaran pinjaman maksimal 5 tahun. Keuntungan yang diperoleh bagi anggota yang meminjam adalah kemudahan dalam peminjaman dana. Berikut yang diperoleh koperasi dari tahun 2015-2019 dalam kegiatan simpan pinjam :

Tabel 2. Pendapatan

Tahun	Pendapatan (Rp)	Peningkatan/penurunan (%)
2015	2.804.623.136,34	-
2016	4.091.429.621,00	0,31
2017	5.304.373.660,00	0,23
2018	6.339.351.302,00	0,16
2019	4.202.244.038,00	-0,25

sumber: Laporan keuangan koperasi konsumen bank bjb”ZIEBAR” tahun 2015-2019

Tabel 2 dapat disimpulkan bahwa pendapatan unit simpan pinjam koperasi mengalami fluktuasi yang cenderung tidak stabil setiap tahun. Peningkatan pendapatan tertinggi pada tahun 2018, dimana koperasi melakukan perluasan yang menyebabkan anggota tertarik untuk melakukan transaksi simpan pinjam yang memberikan bunga sebesar 13% pertahunnya. Pada tahun 2019 pendapatan unit usaha simpan pinjam mengalami penurunan yang disebabkan beberapa hal salah satunya yaitu menurunnya kinerja karyawan pada unit simpan pinjam yang menyebabkan partisipasi anggota menurun.

Tabel 3. Perkembangan Partisipasi Anggota

Tahun	Jumlah anggota	Partisipasi anggota	Persentase (%)
2015	2.340	1046	44,70
2016	2.745	1254	45,68
2017	3.087	889	28,79
2018	2.699	1086	40,23
2019	2.619	223	8,51

Sumber : Laporan RAT Koperasi Konsumen Bank Bb Ziebar

Dapat dilihat dari tabel 3 partisipasi anggotanya yang mengalami fluktuatif, dari tahun 2015 untuk jumlah anggota yang berpartisipasi sebesar 1046 orang dengan presentase sebesar 44,70%. Ditahun 2016 dengan jumlah anggota yang berpartisipasi sebesar 1254 dengan presentase sebesar 45,68%, ditahun 2017 mengalami penurunan jumlah partisipasi anggota sebesar 889 orang dengan presentase sebesar 28,79%. Ditahun 2018 mngalami peningkatan jumlah anggota yang berpartisipasi sebesar 1086 dengan

presentase sebesar 40,23%, dan ditahun 2019 mengalami penurunan jumlah anggota yang berpartisipasi sebesar 223 orang dengan presentase sebesar 8,51%. Turunnya partisipasi anggota pada unit simpan pinjam pada tahun 2019 disebabkan oleh banyak hal salah satunya kurangnya kinerja karyawan terhadap anggota, hal ini didukung dengan survei pendahuluan kepada 5 anggota koperasi.

Melalui survei pendahuluan kepada 5 anggota koperasi Konsumen Bank Bjb Ziebar yang dipilih secara acak, diperoleh data berupa keluhan seperti berikut ini:

1. Kurangnya kompetensi keahlian dan kesadaran karyawan USP (ZIEBAR) untuk membantu di dalam memberikan pelayanan kepada anggota, terbukti dengan adanya keluhan dari anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan yaitu kurang cepat dan tanggap
2. Tidak adanya peran manajer yang bertugas mengawasi, dan mengkoordinasikan kinerja pelayanan karyawan koperasi khususnya karyawan di USP (ZIEBAR)
3. Rendahnya minat anggota untuk berpartisipasi meminjam kekoperasi menyebabkan jumlah anggota yang meminjam dan penyaluran pinjaman menjadi menurun sehingga berpengaruh terhadap perkembangan pendapatan USP.

Dari hasil observasi sebelumnya adanya fenomena penurunan partisipasi anggota pada unit usaha simpan pinjam yang diselenggarakan koperasi berdasarkan hasil observasi dan wawancara secara eksklusif kepada pengelola dan 3 orang anggota dapat diduga penurunan partisipasi tersebut ada hubungannya dengan kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat secara kuantitas, tugas – tugas yang dilakukan karyawan mendapatkan tanggapan dari anggota hanya cukup baik. Seharusnya baik atau sangat baik. Persepsi anggota yang rendah itu terbentuk dari contohnya. Kehadiran karyawan dalam melaksanakan tugas sering tidak tepat dilaksanakan seperti pada unit simpan pinjam ketika anggota membutuhkan pinjaman sering tidak ada ditempat. Sehingga anggota mengurungkan niat untuk bertransaksi dikoperasi.

Berdasarkan uraian dan keluhan yang disampaikan anggota merujuk pada unsur kinerja karyawan yang kurang pada unit USP (ZIEBAR), maka peneliti mengajukan penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Pada unit usaha simpan pinjam Koperasi Konsumen Bank Bjb ZIEBAR”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus, yaitu suatu penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Metode studi kasus merupakan salah satu metode deskriptif yang bertujuan untuk mencari informasi secara detail, mengidentifikasi masalah, serta mengevaluasi hasilnya, yang kemudian digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui suatu wawancara dan kuesioner.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung seperti dari buku laporan tahunan dan buku referensi yang berkaitan dengan penelitian ini.
3. Data kuantitatif adalah data yang dikategorikan menurut kualitas objek yang akan diteliti, dalam hal ini yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggotanya dan tingkat partisipasi anggota kepada koperasi yang berbentuk uraian.

4. Data kualitatif adalah data-data yang tidak berbentuk bilangan-bilangan dan harfga dapat berubah-ubah, data ini dapat berupa keterangan mengenai sesuatu yang berbentuk angka.

Data yang ada dalam penelitian ini dapat diperoleh apabila variabel yang terdapat dalam pendekatan masalah terlebih dahulu dioperasionalisasikan untuk menentukan indikator-indikator dari variabel tersebut.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, maka yang menjadi sumber data adalah :

1. Responden, yaitu orang-orang yang dapat menerangkan dirinya sendiri atau orang lain yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti, dalam hal ini pengurus.
2. Informan, yaitu orang-orang yang mampu menerangkan diri orang lain atau keadaan tertentu, dalam hal ini karyawan koperasi.
3. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data yang bersifat teoritis dan berhubungan dengan pembahasan masalah penelitian yang diperoleh dari berbagai literatur, baik berupa catatan, laporan, dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

Dari sejumlah data yang diperoleh berdasarkan kebutuhan masing-masing indikator variabel tersebut, kemudian di presentasikan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = F/N \times 100\%$$

Keterangan : P : Jumlah Presentase
F : Frekuensi Jawaban Responden
N : Jumlah Responden

Untuk menentukan kriteria penilaian skor, maka ditetapkan nilai skala intervalnya sebagai berikut:

$$I = ((Skt \times N) - (Skr \times N)) / K$$

Keterangan : I : Interval
Skt : Skor Tertinggi
Skr : Skor Terendah
N : Jumlah Populasi
K : Kriteria

$$((5 \times 30) - (1 \times 30)) / 5 = 24$$

24 – 53 Tidak Baik
54 – 83 Kurang Baik
84 – 113 Cukup Baik
114 – 143 Baik
144 – 173 Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

kinerja karyawan Koperasi Konsumen Bank bjb “ZIEBAR”

1. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapihan dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan.

Tabel 4. Respon indikator kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapihan dan keterkaitan

Indikator	Skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	6	19,4	18
Penting	4	18	58,1	72
Sangat Penting	5	6	19,4	30
Jumlah		31	100	122
Kriteria		Penting		

Berdasarkan tabel, responden menjawab indikator mengenai Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapihan dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan diketahui sebanyak 18 responden (58,1%) menjawab Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Cukup Penting dan Sangat Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 122, dapat dinyatakan bahwa **Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapihan dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dinilai Penting oleh responden.**

2. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan teliti

Tabel 5. Respon kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan teliti

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	6	19,4	18
Penting	4	15	48,4	60
Sangat Penting	5	9	29,0	45
Jumlah		31	100	125
Kriteria		Penting		

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan teliti diketahui sebanyak 15 responden (48,4%) menjawab Penting, 9 responden (29,0%) menjawab Sangat Penting dan Sangat Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Cukup Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Kurang Penting,

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 125, dapat dinyatakan bahwa **kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan teliti dinilai Penting oleh responden.**

3. Keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan

Tabel 6. Respon keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	12	38,7	36
Penting	4	12	38,7	48
Sangat Penting	5	6	19,4	30
Jumlah		31	100	116
Kriteria		Penting		

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan diketahui sebanyak 12 responden (38,7%) menjawab Cukup Penting dan Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Sangat Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Kurang Penting,

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 116, dapat dinyatakan bahwa **Keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan dinilai Penting oleh responden.**

4. Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target

Tabel 7. Respon kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	6	19,4	18
Penting	4	16	51,6	64
Sangat Penting	5	8	25,8	40
Jumlah		31	100	124
Kriteria		Penting		

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target diketahui sebanyak 16 responden (51,6%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Sangat Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Cukup Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Tidak Penting,

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 124, dapat dinyatakan bahwa **Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target dinilai Penting oleh responden.**

5. Menggunakan jam kerja secara produktif

Tabel 8. Respon menggunakan jam kerja secara produktif

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	1	3,2	1
Kurang Penting	2	4	12,9	8

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Cukup Penting	3	8	25,8	24
Penting	4	10	32,3	40
Sangat Penting	5	8	25,8	40
Jumlah		31	100	113
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Menggunakan jam kerja secara produktif diketahui sebanyak 10 responden (32,3%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Cukup Penting dan Sangat Penting, 4 responden (12,9%) menjawab Kurang Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Tidak Penting,

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 113, dapat dinyatakan bahwa **Menggunakan jam kerja secara produktif dinilai Penting oleh responden.**

6. Menggunakan peralatan kantor sesuai dengan fungsinya

Tabel 9. Respon menggunakan peralatan kantor

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	4	12,9	8
Cukup Penting	3	8	25,8	24
Penting	4	13	41,9	52
Sangat Penting	5	6	19,4	30
Jumlah		31	100	114
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Menggunakan peralatan kantor sesuai dengan fungsinya diketahui sebanyak 13 responden (41,9%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Cukup Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Sangat Penting, dan 4 responden (12,9%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 114, dapat dinyatakan bahwa **Menggunakan peralatan kantor sesuai dengan fungsinya dinilai Penting oleh responden.**

7. Merawat peralatan kantor

Tabel 10. Merawat peralatan kantor

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	2	6,5	4
Cukup Penting	3	9	29,0	27
Penting	4	13	41,9	52
Sangat Penting	5	7	22,6	35
Jumlah		31	100	118
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Merawat peralatan kantor diketahui sebanyak 13 responden (41,9%) menjawab Penting, 9 responden (29,0%) menjawab Cukup Penting, 7 responden (22,6%) menjawab Sangat Penting, dan 2 responden (6,5%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 118, dapat dinyatakan bahwa **Merawat peralatan kantor dinilai Penting oleh responden.**

8. Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dipegannya

Tabel 11. Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dipegannya

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	1	3,2	1
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	7	22,6	21
Penting	4	14	45,2	56
Sangat Penting	5	8	25,8	40
Jumlah		31	100	120
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dipegannya diketahui sebanyak 14 responden (45,2%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Sangat Penting, 7 responden (22,6%) menjawab Cukup Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Tidak Penting dan Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 120, dapat dinyatakan bahwa **Tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dipegannya dinilai Penting oleh responden.**

9. Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan pekerjaan

Tabel 12. Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	1	3,2	1
Kurang Penting	2	0	0	0
Cukup Penting	3	8	25,8	24
Penting	4	13	41,9	52
Sangat Penting	5	9	29,0	45
Jumlah		31	100	122
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan pekerjaan diketahui sebanyak 13 responden (41,9%) menjawab Penting, 9 responden (29,0%) menjawab

Sangat Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Cukup Penting, dan 1 responden (3,2%) menjawab Tidak Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 122, dapat dinyatakan bahwa **Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan pekerjaan dinilai Penting oleh responden.**

10. Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi

Tabel 13. Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	6	19,4	12
Cukup Penting	3	0	0	0
Penting	4	17	54,8	68
Sangat Penting	5	8	25,8	40
Jumlah		31	100	120
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi diketahui sebanyak 17 responden (54,8%) menjawab Penting, 8 responden (25,8%) menjawab Sangat Penting, dan 6 responden (19,4%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 120, dapat dinyatakan bahwa **mengenai Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi dinilai Penting oleh responden.**

11. Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja, atasan atau bawahan

Tabel 14. Respon menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	0	0	0
Cukup Penting	3	9	29,0	27
Penting	4	13	41,9	52
Sangat Penting	5	9	29,0	45
Jumlah		31	100	124
Kriteria				Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja, atasan atau bawahan diketahui sebanyak 13 responden (41,9%) menjawab Penting, dan 9 responden (29,0%) menjawab Cukup Penting dan Sangat Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 124, dapat dinyatakan bahwa mengenai **Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja, atasan atau bawahan dinilai Penting oleh responden**

12. Berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan yang positif dan kolaboratif

Tabel 15. Respon berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain

Indikator	skor	Responden		Nilai Skor
		Frekuensi	%	
Tidak Penting	1	0	0	0
Kurang Penting	2	1	3,2	2
Cukup Penting	3	6	19,4	18
Penting	4	19	61,3	76
Sangat Penting	5	5	16,1	25
Jumlah		31	100	121
	Kriteria			Penting

Berdasarkan tabel diatas, responden menjawab indikator mengenai berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan yang positif dan kolaboratif diketahui sebanyak 19 responden (61,3%) menjawab Penting, 6 responden (19,4%) menjawab Cukup Penting, 5 responden (16,1%) menjawab Sangat Penting dan 1 responden (3,2%) menjawab Kurang Penting.

Atas dasar hasil pengujian diperoleh total skor sebesar 121, dapat dinyatakan bahwa berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan yang positif dan kolaboratif dinilai Penting oleh responden.

Tabel 16. Rekapitulasi Mengenai Variabel Kinerja Karyawan (X)

Indikator	Skor	Kriteria
Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kerapihan dan keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan	122	Penting
Kemampuan menyelesaikan masalah dengan teliti	125	Penting
Keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan	116	Penting
Kemampuan menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai target	124	Penting
Menggunakan jam kerja secara produktif	113	Penting
Tanggung jawab dalam pekerjaan yang diembannya	114	Penting
Merawat peralatan kantor	118	Penting

Indikator	Skor	Kriteria
Menggunakan peralatan kantor sesuai dengan fungsinya	120	Penting
Kesadaran karyawan dalam menemukan solusi untuk mengatasi permasalahan pekerjaan	122	Penting
Menawarkan bantuan terhadap rekan lain mendukung tujuan dan sasaran departemen dan divisi	120	Penting
Menjaga keharmonisan dan efektivitas hubungan dengan rekan kerja, atasan atau bawahan	124	Penting
Berbagi informasi dan sumber daya dengan pihak lain untuk meningkatkan hubungan yang positif dan kolaboratif.	121	Penting
Jumlah	1.439	
Rata-Rata	119,92	PENTING

Berdasarkan tabel diatas variabel kinerja karyawan yang mendapatkan kriteria penting, untuk itu karyawan harus bisa mempertahankannya.

Upaya Yang Harus Dilakukan Koperasi Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan

Seperti yang telah dikemukakan untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui analisis kinerja karyawan, menggunakan analisis deskriptif yaitu dengan cara memaparkan dan menjelaskan mengenai analisis kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Kinerja karyawan sangat penting untuk diperhatikan dan dioptimalkan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan karena selain itu untuk memantau dan mengarahkan anggota untuk lebih berpartisipasi di koperasi. Upaya – upaya yang harus diperhatikan karyawan koperasi konsumen bank bjb “ZIEBAR” untuk lebih mengoptimalkan kembali diantaranya dengan meningkatkan partisipasi anggota.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan kinerja karyawan unit USP dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa hasil penelitian terhadap kinerja karyawan dalam melayani anggota koperasi konsumen bank bjb (ZIEBAR) dilakukan cukup baik. Hal ini perlu ditanggapi lebih lanjut agar tidak menjadi permasalahan yang akan datang karena partisipasi anggota akan meningkat apabila kualitas pelayanan yang diberikan karyawan koperasi maksimal. Hasil penelitian terhadap partisipasi anggota sebagai pelanggan koperasi konsumen bank bjb (ZIEBAR) dapat dikatakan cukup baik. Namun, skor cukup baik berarti masih ada yang harus ditingkatkan lagi terutama dalam melakukan pengawasan dan pengambilan keputusan pada saat rapat anggota tahunan (RAT). Karyawan juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk anggota agar turut aktif dalam kegiatan usaha koperasi seperti melakukan transaksi secara terus menerus dikoperasi. Untuk itu diperlukannya upaya –

upaya yang harus dilakukan koperasi ziebar dalam meningkatkan partisipasi anggota khususnya sebagai pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hartanto, S. (2019). *Lean Manufacturing Goes To School Menajamkan Work Skills Siswa SMK*. Purwodadi - Grobogan: CV. Sarnu Untung.
- Ariffin. R. (2013). *Koperasi Sebagai Perusahaan*. Jatinangor, Sumedang: Ikopin Press.
- Veithzal Rival Zainal, M. R. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Moeheriono, 2013. *Pengukuran Kinerja : Berbasis Kompetensi* : PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Evaluasi kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Akhmad Fauzi, Rusdi Hidayat Nugroho A. (2020). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga Univerity Press.
- Handayani, S., & Berutu, N. R. (2021). Analisis Kinerja Karyawan Dengan Pelatihan Dan Disiplin Kerja (Studi Empiris Pada Kantor Pelayanan Bea Dan Cukai Tipe Madya Belawan Sumatera Utara). *Liabilities (Jurnal Pendidikan Akuntansi)*, 4(1), 79-93.
- Sunarto, A. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv Murni Rasa Bogor. *Jurnal Arastirma*, 1(2), 326-335.
- Suhardi, A., Ismilasari, I., & Jasman, J. (2021). Analisis Pengaruh Loyalitas dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1117-1124.
- Sugiono, E., & Tobing, G. I. L. (2021). Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 4(2), 389-400.
- Febrianto, R. D., Sumantri, B. A., & Silalahi, A. P. B. (2021, October). Analisis Kinerja Karyawan PT. Sapta Karya Megah Ditinjau Dari Aspek Kompetensi, Kompensasi dan Motivasi. In *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi (Vol. 6, No. 1, pp. 1262-1268)*.