



**PENGARUH KINERJA KARYAWAN *ACCOUNT OFFICER* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM “ PEKALI 99”
CABANG GANG PALEM KECAMATAN PANJI, KABUPATEN
SITUBONDO**

*(The Influence Of The Account Officer Employee Performance To The Customer
Satisfaction At Koperasi Simpan Pinjam “ PEKALI 99” Cabang Gang Palem
Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo)*

SKRIPSI

Oleh

**Sri Rofiko
NIM 080910202021**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**PENGARUH KINERJA KARYAWAN ACCOUNT OFFICER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM “ PEKALI 99”
CABANG GANG PALEM KECAMATAN PANJI, KABUPATEN
SITUBONDO**

*(The Influence Of The Account Officer Employe Performance To The Customer
Satisfaction At Koperasi Simpan Pinjam “ PEKALI 99” Cabang Gang Palem
Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo)*

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**Sri Rofiko
NIM 080910202021**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

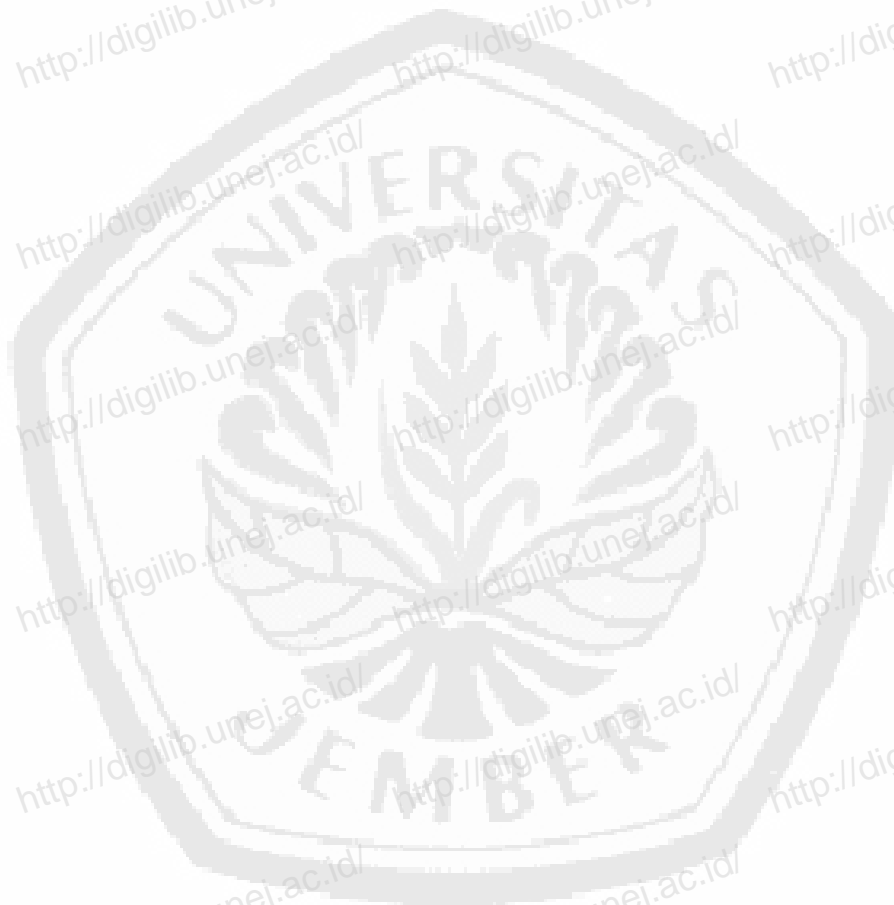
HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati dan penuh kebanggaan serta kebahagiaan kupersembahkan karya ini sebagai ungkapan terima kasih dan sayangku kepada :

1. Ayahanda Moh. Kadri dan ibunda Siti Sutarsih, yang telah memberikan kasih sayang tulus dan doa di setiap langkahku, memberikan bimbingan, perlindungan dan semangat dalam menjalani hidup demi keberhasilanku.
2. Adikku Miftahus Surur yang selalu memberikan keceriaan dalam hidupku, dan Abd. Rofik yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi dan do'a untuk bisa segera menyelesaikan skripsi ini, dan Sahabt-sahabatku Miftahul Munir, Nunik setyawati, Erna Fatmawati yang telah memberikan kebersamaan, keceriaan serta dukungan dan semangatnya yang telah diberikan kepada penulis.
3. Guru-guruku mulai taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi, terima kasih atas semua ilmu yang telah diberikan kepadaku.
4. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang kubanggakan.

MOTTO

“Berhasil tidaknya organisasi koperasi tergantung pada kinerja karyawan dan partisipasi dari anggota dan masyarakat yang dilayani (nasabah)”



Pandji, Anoraga. 2002. *Koperasi Kewirausahaan dan Usaha Kecil*. Jakarta: Renika

Cipta

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Rofiko

NIM : 080910202021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan *Account Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam “ PEKALI 99” Cabang Gang Palem Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo” adalah benar-benar hasil karya sendiri kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 September 2012

Yang Menyatakan,

Sri Rofiko

NIM 080910202021

SKRIPSI

PENGARUH KINERJA KARYAWAN *ACCOUNT OFFICER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM “ PEKALI 99” CABANG GANG PALEM KECAMATAN PANJI, KABUPATEN SITUBONDO

Oleh

Sri Rofiko

NIM 080910202021

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan *Account Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam “PEKALI 99” Cabang Gang Palem Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, Tanggal : Rabu, 26 September 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Drs. Sutrisno, M.Si

NIP.19580705198503 1 002

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Dr. Sasongko, M.Si

NIP. 19570407198609 1 001

Anggota 1,

Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si

NIP.19590820198803 1 002

Anggota 2

Drs. Poerwanto, MA

NIP.19490715198403 1 002

Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP. 19540202198403 1 004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Pengaruh Kinerja Karyawan *Account Officer* (AO) Terhadap Kepuasan Nasabah KSP “PEKALI 99” Cabang Gang Palem, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo; Oleh Sri Rofiko; 080910202021; 2012; 116 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Administrasi; Fakultas Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

KSP “PEKALI 99” Cabang Gang Palem merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa, tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kinerja Karyawan AO terhadap kepuasan Nasabah KSP “PEKALI 99” Cabang Gang Palem.

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana, jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah 900 orang yang merupakan nasabah tetap KSP “PEKALI 99” Cabang Gang Palem, teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling* untuk 90 responden. dan metode pengambilan data dilakukan dengan teknik observasi, penyebaran kuisioner dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan kinerja karyawan AO terhadap kepuasan nasabah KSP “PEKALI 99” Cabang Gang Palem, kinerja karyawan AO berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t sebesar 5,762. Pengaruh signifikan ditunjukan dari nilai angka sig $0,000 < 0,1$. Dari hasil perhitungan regresi sederhana didapatkan persamaan regresi $Y=25,353 + 0,298X$. Nilai koefisien regresi variabel independen (kinerja karyawan) yaitu sebesar 0,298, dari nilai koefisien regresi variabel independen yaitu mempunyai nilai positif terhadap besarnya tingkat kepuasan nasabah, artinya dengan semakin besarnya nilai variabel independen maka tingkat kepuasan nasabah akan semakin naik.

PRAKATA

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan ijin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kinerja Karyawan *Account Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam “ PEKALI 99” Cabang Gang Palem Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini tidak mungkin terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu tidak ada kata yang layak untuk menghargai selain ucapan terima kasih sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya dengan sabar guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Drs. Poerwanto, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama menjadi mahasiswa yang aktif.
4. Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si selaku dosen pembimbing 2 atas waktu dan pikiran yang diluangkan untuk pembimbingan skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Kabag serta segenap Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
7. Bapak Amar Ma'ruf selaku Manajer KSP "PEKALI 99" Cabang Gang Palem yang telah memebri izin melakukan penelitian serta memberikan informasi untuk penyusunan skripsi ini .
8. Seluruh Karyawan dan Nasabah KSP "PEKALI 99" Cabang Gang Palem yang telah membantu kelancaran penelitian saya.
9. Semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Karya ilmiah ini merupakan hasil usaha maksimal dari peneliti, maka demi kesempurnaan skripsi ini peneliti mengharap kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkannya.

Jember, 26 September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Koperasi	10
2.1.2 Pengertian Koperasi Kredit atau Koperasi simpan pinjam	12
2.1.3 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.4 Pengertian Kinerja Karyawan.....	16

2.1.5 Pengertian Kinerja Karyawan <i>Account Officer</i>	21
2.1.6 Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2.1.7 Pengaruh Kinerja Karyawan <i>Account Officer</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	27
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Koseptual	29
2.4 Hipotesis.....	29
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Tahap Persiapan	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	34
3.4.1 Jenis Data.....	34
3.4.2 Sumber Data	34
3.4.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5 Identifikasi Variabel	35
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.7 Tahap Pengolahan Data	41
3.8 Uji Kualitas Data.....	42
3.8.1 Uji Validitas	42
3.8.2 Uji Reliabilitas	43
3.8.3 Uji Normalitas.....	44
3.9 Metode Analisis Data.....	45
3.10 Uji Hepotesis Data.....	45
3.11 Tahap Penarikan Kesimpulan	46
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum KSP “PEKALI 99” Situbondo	47
4.1.1 Sejarah Pendirian dan Perkembangan koperasi	47
4.1.2 Berdirinya KSP “PEKALI 99” Cabang Gang Palem	50

4.1.3 Struktur Organisasi.....	52
4.1.4 Kelembagaan Koperasi	53
4.1.5 Keanggotaan Koperasi.....	56
4.1.6 Permodalan Koperasi	57
4.1.7 Produk Koperasi	58
4.2 Diskripsi Umum Responden	60
4.2.1 Berdasarkan Usia.....	60
4.2.2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
4.2.3 Berdasarkan Pekerjaan	61
4.2.4 Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.3 Analisis Frekuensi.....	62
4.3.1 Variabel Bebas	62
4.3.2 Variabel Terikat	69
4.4 Analisis Data.....	72
4.4.1 Uji Validitas.....	72
4.4.2 Uji Reliabilitas	74
4.4.3 Uji Normalitas.....	75
4.4.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	75
4.4.5 Uji t.....	77
4.5 Pembahasan.....	78
BAB 5. PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA

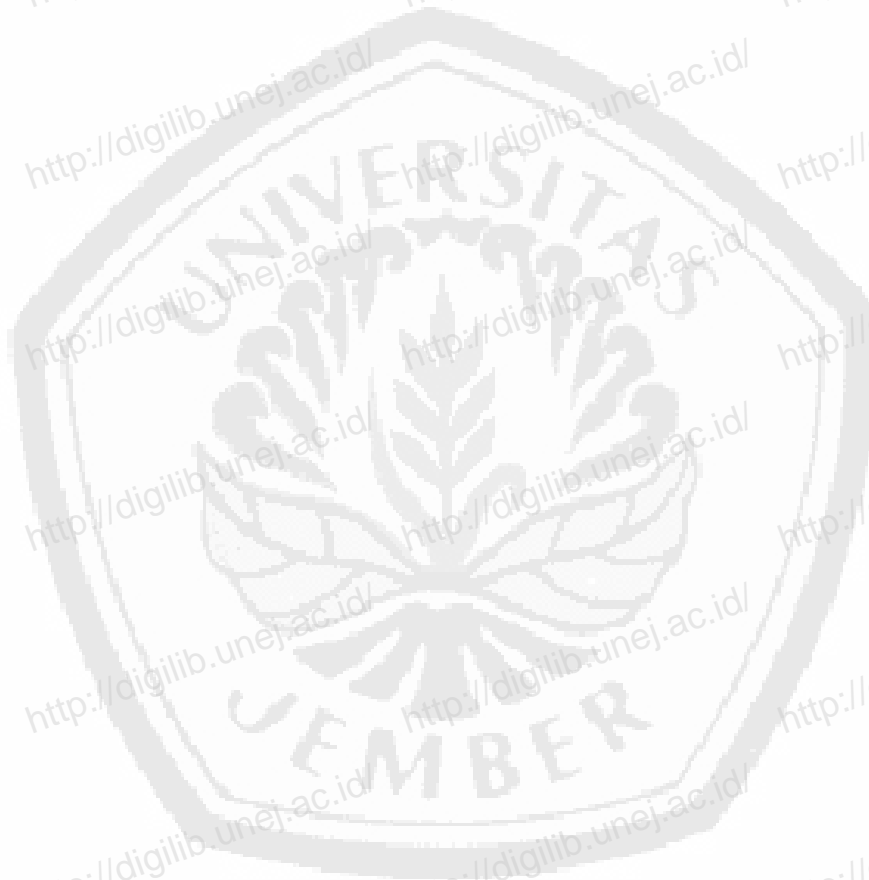
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jumlah Nasabah KSP “PEKALI 99”	6
2.1 Rincian Penelitian Terdahulu Dengan Sekarang.....	26
3.1 Definisi Operasion	36
3.2 Pedoman Interpretasi Uji Validitas	42
3.3 Pedoman Interpretasi Uji Reliabilitas	43
4.1 Jumlah Nasabah KSP “PEKALI 99”	49
4.2 Usia Respoden.....	59
4.3 Tingkat Pendidikan Responden	59
4.4 Jenis Pekerjaan Responden	60
4.5 Jenis Kelamin Responden	61
4.6 Distribusi Frekuensi Indikator Kualitas	63
4.7 Distribusi Frekuensi Indikator Kuantitas	64
4.8 Distribusi Frekuensi Indikator Pengetahuan	65
4.9 Distribusi Frekuensi Indikator Ketepatan Waktu.....	66
4.10 Distribusi Frekuensi Indikator Komunikasi	68
4.11 Distribusi Frekuensi Indikator Loyalitas Nasabah.....	69
4.12 Distribusi Frekuensi Indikator Komunikasi Mulut Ke Mulut.....	71
4.13 Hasil Uji Validitas Data	72
4.14 Hasil Uji Reliabilitas Data	74
4.15 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	75
4.16 Hasil Analisis Uji t	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	28
4.1 Struktur organisasi KSP “PEKALI 99”	52



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Daftar Kuesioner	84
B. Tabulasi Data	92
C. Hasil Uji Validitas.....	108
D. Hasil Uji Reliabilitas	112
E. Hasil Uji Normalitas	114
F. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana dan Uji t.....	115
G. Surat Tugas bimbingan	117
H. Surat Permohonan Ijin melakukan penelitian	118
I. Surat Keterangan Menyelesaikan Penelitian.....	119

