

**PENGARUH KINERJA PEGAWAITERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI
KONSUMEN SYARIAH AR RAHMAH
BANJARMASIN**

PROPOSAL SKRIPSI

**Oleh:
HASBIA NOOR
NIM : 1401160411**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
1440H/2020 M**

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KEPUASAN ANGGOTA PADA KOPERASI
KONSUMEN SYARIAH AR RAHMAH
BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:
HASBIAANOOR
NIM : 1401160411

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
1440H/2020 M**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hasbianoor

NIM : 1401160411

Tempat/Tgl. Lahir : Desa Jaranih, 04 Juni 1996

Jurusan : Perbankan Syariah (Strata 1)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, Mei 2020
Yang membuat pernyataan,



Hasbianoor
1401160411

PERSETUJUAN

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan sepenuhnya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

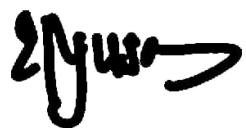
Banjarmasin, 29 April 2020

Pembimbing I,



Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I
NIP. 197901262006041002

Pembimbing II



Errisa Nilasari, S.P, M.P.
NIP. 198408282009012006

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc. M.S.I
NIP. 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin ditulis oleh Hasbianoor, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : SENIN

Tanggal : 30 Juni 2020

Dinyatakan LULUS dengan nilai: B (78.0)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin.
H.Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.Si	1. 
2. Errisa Nilasari, S.p., M.p	2. 
3. Patimatu Zahra, S.Ag., M.Si	3. 
4. Ansharullah, S.Ag., M.Si	4. 

MOTTO

“Orang yang Tinggi Adab Walaupun Kekurangan Ilmu masih Lebih Mulia
daripada Orang yang Banyak Ilmu tetapi Kurang Beradab” (Anonim)

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirrabil'alamin
Sebuah langkah usai sudah
Satu cita telah ku gapai
Namun....

Itu bukan akhir dari perjalanan
Melainkan awal dari sebuah perjuangan

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru akan terasa, apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan.

Ku persembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidup yang senantiasa ada disaat suka maupun duka, selalu siap mendampingi, saat ku lemah tak berdaya (Ayah dan Ibu tercinta) yang selalu memanjatkan doa kepada putri mu tercinta dalam setiap sujudnya. Terima kasih untuk semuanya...

Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang akan dikejar, untuk sebuah pengharapan, agar hidup jauh lebih bermakna, karena tragedi terbesar dalam hidup bukanlah kematian tapi hidup tanpa tujuan. Teruslah bermimpi untuk sebuah tujuan, pastinya harus diimbangi dengan tindakan nyata, agar mimpi dan juga angan, tidak hanya menjadi sebuah bayangan semu.

“Dan seandainya semua pohon yang ada dibumi dijadikan pena, dan lautan dijadikan tinta, ditambah lagi tujuh lautan sesudah itu, maka belum akan habislah kalimat-kalimat Allah yang akan dituliskan, sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagiMahaBijaksana”. (QS.Lukman/31:27)

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Şa'	Ş	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Şad	Ş	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em

ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta'aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammeh ditulis t.

زكاةالفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
-----------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

ঁ	Kasrah	Ditulis	I
ং	Fathah	Ditulis	A
ঃ	Dammah	Ditulis	U

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	-	Ditulis	ā - <i>jāhiliyah</i>
	جاهلية			
2	Fathah + ya'mati	-	Ditulis	ā - <i>yas'ā</i>
	يسعى			
3	Kasrah + ya'mati	-	Ditulis	i - <i>karim</i>
	كريم			
4	Dammah + wawu mati	-	Ditulis	ū - <i>furūd</i>
	فروض			

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بِنَكُمْ	-	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قُول	-	Ditulis	au - <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a 'antum</i>
أَعْدَتْ	Ditulis	<i>u 'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la 'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذو الف روض	Ditulis	<i>Žawi al-furiūd atau Žawil furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah atau ahlussunnah</i>

ABSTRAK

Hasbianoor: *Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin*, di bawah bimbingan (1) Dr. Mahmud Yusuf, M.SIdan (II) Eriissa Nilasari, MP Skripsi pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, 2019.

Kata kunci: **Kinerja Pegawai, Kepuasan Anggota, Koperasi Konsumen**

Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin menjadi salah satu KSP Syariah yang dijadikan nasabah untuk melakukan pembiayaan maupun transaksi lainnya. Dengan tingkat persaingan antar KSP Syariah yang semakin ketat serta didukung keunggulan-keunggulan yang dimiliki antar KSP Syariah, mendorong Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah melalui kinerja pegawai untuk mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya selama satu tahun 2018, sehingga menciptakan kepercayaan bagi nasabahnya dan diharapkan nasabah akan mendapat kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan, parsial dan dominan antara kinerja pegawai ditinjau dari pemahaman atas tupoksi, inovasi, kecepatan kerja, keakuratan kerja, dan kerjasama terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey analitik dengan pendekatan Cross Sectional. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling sebanyak 77 orang anggota yang kebetulan datang berkunjung. Teknik analisis data menggunakan komputerisasi Program SPSS Versi 18 dengan uji Regresi.

Hasil analisis data dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan secara simultan dan parsial antara kinerja pegawai ditinjau dari pemahaman atas tupoksi, inovasi, kecepatan kerja, keakuratan kerja, dan kerjasama terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin, sedangkan variabel kerjasama tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pada Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِياءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدُنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٌ وَعَلَى اللَّهِ وَصَاحِبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Salawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad saw. beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Faturrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc. M.Si selaku Ketua jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI selaku dosen pembimbing I dan Erissa Nilasari, MP selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Pimpinan Koperasi Syariah Ar-Rahmah, yang berkenan menerima penelitian ini.

5. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
6. Kepada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Banjarmasin, Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, beserta seluruh Stafnya yang telah memberikan pelayanan dan peminjaman sejumlah literatur untuk penyusunan skripsi ini.
7. Kepala bagian tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan penulis dalam segala hal administrasi yang penulis perlukan.
8. Kepada kedua orang tua saya, yang selalu membimbing, memotivasi, yang sangat berjasa dalam hidup saya, dan semua pihak yang memberikan bantuan yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdoa semoga Allah Swt. berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Amin ya Rabbal'alamin.

Banjarmasin, Mei 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	vii
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR	xvii
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	10
D. Definisi Operasional.....	11
E. Hipotesis Penelitian	14
F. Penelitian Terdahulu.....	15
G. Sistematika Pembahasan	18

BAB II TEORI TENTANG KINERJA PEGAWAI DAN KEPUASAN ANGGOTA KOPERASI

A. Kinerja Pegawai	20
1. Pengertian Kinerja.....	20
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	25
3. Penilaian atau Evaluasi Kinerja.....	25
B. Kepuasan Anggota pada Koperasi	29
1. Pengertian Kepuasan	29
2. Pengukuran Kepuasan anggota koperasi.....	31
3. Dimensi Kepuasan anggota koperasi	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Subjek dan Objek Penelitian	37
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Metode Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	39

BAB IV	Hasil dan Pembahasan	
A.	Penyajian Data.....	48
1.	Gambaran Umum	48
a.	Sejarah Singkat Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin	48
b.	Tujuan, Fungsi, Landasan dan Prinsip Koperasi Konsumen Syariah Ar Rahmah Banjarmasin.....	48
2.	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	51
a.	Data Ketenagakerjaan Koperasi Syariah Ar Rahmah Banjarmasin	51
b.	Karakteristik Responden pada Koperasi Syariah Ar Rahmah Banjarmasin.....	53
c.	Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	55
d.	Uji Asumsi Klasik.....	58
e.	Analisis Regresi Linier Berganda	62
B.	Analisis Data	
1.	Pengaruh Signifikan Antara Kinerja Pegawai ditinjau dari Pemahaman Atas Tupoksi, Inovasi, Kecepatan Kerja, Keakuratan Kerja, dan Kerjasama terhadap Kepuasan anggota Secara Simultan (Uji F)	65
2.	Pengaruh Kinerja Pegawai ditinjau dari Pemahaman Atas Tupoksi, Inovasi, Kecepatan Kerja, Keakuratan Kerja, dan Kerjasama terhadap kepuasan anggota secara parsial (Uji t).....	66
BAB V	PENUTUP	
a.	Kesimpulan	69
b.	Saran-Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN-LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1Data Piutang	6
1.2Data Anggota Pasif	7
1.3Anggota Yang Keluar Dari Keanggotaan	9
4.1Jumlah Pengurus Koperasi Berdasarkan Jenis kelamin	52
4.2Jumlah Pengurus Koperasi Berdasarkan Pendidikan	52
4.3Jumlah Pengurus Koperasi Berdasarkan Usia.....	53
4.4Rekapitulasi Responden Berdasarkan Umur.....	53
4.5Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pendidikan	54
4.6Hasil Uji Validitas Kuesioner Pemahaman Atas Tupoksi	54
4.7Hasil Uji Validitas Kuesioner Inovasi	55
4.8Hasil Uji Validitas Kuesioner Kecepatan Kerja.....	55
4.9Hasil Uji Validitas Kuesioner Keakuratan Kerja	56
4.10Hasil Uji Validitas Kuesioner Kerjasama	56
4.11Hasil Uji Validitas Kuesioner Kerjasama	57
4.12Uji Reliabilitas Penelitian	57
4.13Hasil Uji Multikoliniaritas	60
4.14Uji Gletser	61
4.15Hasil Analisa Regresi.....	62
4.16Hasil Uji F	63
4.17Hasil Uji t-tes	67

DAFTAR GAMBAR

4.1 Hasil Uji Normalitas Data	59
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61