

**EKSPLORASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENGHADAPI
PENINGKATAN JUMLAH ANGGOTA PADA KOPDIT
SANGOSAY CABANG BORONG**

SKRIPSI

Sebagai persyaratan
mencapai drajat strata satu (S1)



Oleh

Konstantinus Su
31122038

**PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2025**

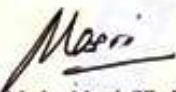
LEMBAR PENGESAHAN

EKSPLORASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENGHADAPI PENINGKATAN JUMLAH ANGGOTA PADA KOPDIT SANGOSAY CABANG BORONG

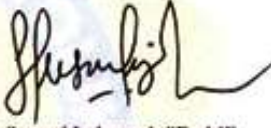
Oleh
Konstantinus Su
NIM: 31122038

Telah Disetujui
Oleh

Dosen Pembimbing I


Dr. Marius Masri, SE., M.Si
NIDN : 0814087401
Tanggal:

Dosen Pembimbing II


Agnes Susanti Indrawati, SE., ME
NIDN : 1509129502
Tanggal:

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ekonomi Pembangunan


Adrianus Ketmoen, SE., MM
NIDN : 0812098901
Tanggal:

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah diterima dan disahkan dengan baik oleh Panitia Penguji Skripsi pada Program Studi Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira, yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat, 12 Desember 2025

Tempat : *Conference Room*

Jam : 10.00 - 12.00 WITA

Atas Nama : Konstantinus Su

No. Registrasi : 31122038

Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : Dr. Marius Maari, SE., M.Si

Sekretaris : Agnes Susanti Indrawati, SE., ME

Penguji I : Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si

Penguji II : Br. Salomon Leki, SVD, SE., M.Ec.Dev

Penguji III : Dr. Marius Maari, SE., M.Si

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira
Dr. M. E. Perseveranda, SE., M.Si
NIDN 0819966703

Ketua Program Studi
Ekonomi Pembangunan
Universitas Katolik Widya Mandira
Adrianus Ketorah, SE., MM
NIDN 0812098901

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Konstantinus Su

No. Registrasi : 31121057

Fakultas/Program Studi : Ekonomika dan Bisnis/Ekonomi Pembangunan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

EKSPLORASI KINERJA PEGAWAI DALAM MENGHADAPI PENINGKATAN JUMLAH ANGGOTA PADA KOPDIT SANGOSAY CABANG BORONG

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, Desember 2025




Konstantinus Su

MOTTO

“Kegegalan Adalah Guru Terbaik Untuk Bangkit”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus Serta Bunda Maria
2. Almarhum Bapa Laurensius ting, Mama Maria Banus, Kaka Kresensia E. Susanti, Kaka Yosef Rais Ting

ABSTRAK

Konstantinus Su 31122038 dengan judul **Eksplorasi Kinerja Pegawai Dalam Menghadapi Peningkatan Jumlah Anggota Pada Kopdit Sangosay Cabang Borong d bawah bimbingan** Bapak Dr. Marius Masri, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Agnes Susanti Indrawati, SE.,ME, selaku dosen pembimbing II

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengeksplorasi kinerja pegawai dalam menghadapi peningkatan jumlah anggota pada Kopdit Sangosay Cabang Borong. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui dan menganalisis kesiapan pegawai Kopdit Sangosay Cabang Borong dalam menghadapi peningkatan jumlah anggota. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala-kendala yang dihadapi pegawai dalam memberikan pelayanan secara maksimal seiring dengan meningkatnya jumlah anggota koperasi. Untuk menganalisis persepsi pegawai terhadap dampak peningkatan jumlah anggota terhadap kualitas pelayanan, kepuasan anggota, dan loyalitas anggota koperasi. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap peningkatan jumlah anggota pada Kopdit Sangosay Cabang Borong. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan layanan terhadap peningkatan jumlah anggota pada Kopdit Sangosay Cabang Borong. Untuk menganalisis pengaruh loyalitas anggota terhadap peningkatan jumlah anggota pada Kopdit Sangosay Cabang Borong.

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed methods), yaitu pendekatan kualitatif eksploratif yang dipadukan dengan analisis kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis kuantitatif dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kepuasan layanan, dan loyalitas anggota terhadap peningkatan jumlah anggota koperasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Kopdit Sangosay Cabang Borong memiliki kesiapan yang cukup baik dalam menghadapi peningkatan jumlah anggota, namun masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan jumlah pegawai, beban kerja yang tinggi, serta keterbatasan sistem dan sarana pendukung pelayanan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah anggota, sedangkan loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah anggota koperasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa loyalitas anggota menjadi faktor utama dalam mendorong pertumbuhan keanggotaan koperasi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan jumlah anggota perlu diimbangi dengan penguatan kinerja pegawai melalui penambahan SDM, pelatihan berkelanjutan, serta perbaikan sistem pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen koperasi dan pemangku kepentingan dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan dan keberlanjutan koperasi.

Kata Kunci: kinerja pegawai, koperasi kredit, kualitas layanan, kepuasan anggota, loyalitas anggota, peningkatan jumlah anggota.

ABSTRACT

Konstantinus Su (31122038), entitled “Exploration of Employee Performance in Facing the Increase in the Number of Members at Kopdit Sangosay Borong Branch”, under the supervision of Dr. Marius Masri, SE., M.Si as the first supervisor and Agnes Susanti Indrawati, SE., ME as the second supervisor.

This study aims to analyze and explore employee performance in facing the increase in the number of members at Kopdit Sangosay Borong Branch. Specifically, this study aims to examine the readiness of employees in responding to the increase in the number of members, to identify and analyze the constraints faced by employees in providing optimal services amid the growing membership, and to analyze employees' perceptions of the impact of membership growth on service quality, member satisfaction, and member loyalty. In addition, this study analyzes the effect of service quality, service satisfaction, and member loyalty on the increase in the number of members at Kopdit Sangosay Borong Branch.

This research employs a mixed-methods approach, combining an exploratory qualitative approach with quantitative analysis. Data were collected through observation, in-depth interviews, questionnaires, and documentation. Quantitative analysis was conducted using the Partial Least Squares (PLS) method to examine the effects of service quality, service satisfaction, and member loyalty on the increase in cooperative membership.

The results show that employees of Kopdit Sangosay Borong Branch demonstrate a fairly good level of readiness in facing the increase in the number of members. However, they still encounter several constraints, including a limited number of employees, high workload, and inadequate service support systems and facilities. The statistical test results indicate that service quality and service satisfaction do not have a significant effect on the increase in the number of members, whereas member loyalty has a positive and significant effect on the increase in cooperative membership. These findings indicate that member loyalty is the main factor driving the growth in cooperative membership.

This study concludes that the increase in the number of members must be accompanied by strengthening employee performance through additional human resources, continuous training, and improvements in service systems. The findings of this study are expected to serve as evaluation material and input for cooperative management and stakeholders in efforts to enhance service performance and ensure the sustainability of the cooperative.

Keywords: *employee performance, credit cooperative, service quality, member satisfaction, member loyalty, increase in the number of members.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Berkah dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi penelitian dengan judul **“Eksplorasi Kinerja Pegawai Dalam Menghadapi Peningkatan Jumlah Anggota Pada Kopdit Sangosay Cabang Borong”**.

Dalam rangkaian proses penulisan skripsi ini, tidak sedikit tantangan yang penulis hadapi, namun semuanya dapat dilewati berkat cinta kasih Tuhan Yesus yang disampaikan melalui segala bentuk dukungan dari banyak pihak yang tentunya sangat besar artinya bagi penulis, untuk itu dengan kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu memberikan rahmat penyertaan dan selalu mendengarkan doa yang saya panjatkan.
2. Kedua Orang tua tercinta, Almarhum Bapa Laurensius Ting, yang telah mendahului untuk selamanya, namun doa dan kasih sayang selalu menyertai. Terima kasih juga buat Mama Maria Banus, Kaka Kresensia E. Susanti, Kaka Yosef Rais Ting yang telah memberikan dukungan moral dan materi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Kaka Kresensia E. Susanti, Kaka Yosef Rais Ting yang telah memberikan dukungan moral dan materi serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. P. Dr. Stefanus Lio, SVD., S.Fil., MA, selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis

untuk menuntut ilmu.

5. Ibu Dr. M. E. Perseveranda, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
6. Bapak Adrianus Ketmoen, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan.
7. Bapak Dr. Marius Masri, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing I atas kerelaan waktu, pikiran, dan tenaga yang diberikan selama proses penyediaan skripsi penelitian ini.
8. Ibu Agnes Susanti Indrawati, SE.,ME, selaku dosen pembimbing II atas kesediaannya membagikan ilmu, wawasan, dan motivasi dalam penyediaan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu. Terima kasih telah berbagi ilmu, dan mendukung dalam segala tekad dan tujuan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam tulisan ini, sehingga masukan-masukan yang bersifat konstruktif sangat diharapkan untuk menyempurnakan tulisan ini.

Kupang, September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRCT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR TEORITIS ...	16
2.1. Tinjauan Pustaka	16
2.1.1. Koperasi Kredit (Credit Union).....	16
2.1.2. Pelayanan Koperasi dan Kepuasan Anggota	37
2.1.3 Kajian Penelitian Terdahulu	45
2.2 Kerangka Pikir Teoritis	47
BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN.....	51
3.1. Pendekatan Penelitian	51
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
3.2.1. Tempat Penelitian	53
3.2.2. Waktu Penelitian.....	53
3.3. Definisi Operasional Variabel	54
3.4. Populasi dan Sampel	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data	60
3.5.1. Jenis dan Sumber Data	60

3.5.2	Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif	61
3.5.3.	Teknik Pengumpulan Data Kualitatif	62
3.5.4	Triangulasi Data.....	64
3.6.	Teknik Analisis Data	65
3.6.1.	Analisis Deskriptif	65
3.6.2.	Analisis Statistik Inferensial	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		70
4.1	Hasil Penelitian	70
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Riset	70
4.1.2	Identitas Responden.....	72
4.1.3	Analisis Deskriptif	81
4.1.4	Analisis statistik Inferensial.....	100
4.2	Pembahasan.....	113
4.2.1	Kesiapan pegawai Kopdit Sangosay Cabang Borong dalam menghadapi peningkatan jumlah anggota.	114
4.2.2	Kendala-kendala yang dihadapi oleh pegawai dalam memberikan pelayanan secara maksimal seiring dengan meningkatnya jumlah anggota koperasi.	117
4.2.3	Peningkatan jumlah anggota, khususnya terkait dampaknya terhadap kualitas pelayanan, kepuasan anggota, dan loyalitas anggota terhadap koperasi.....	121
4.2.4	Kepuasan layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah anggota.	124
4.2.5	Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan jumlah anggota.	127
4.2.6	Loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah anggota Kopdit Sangosay Cabang Borong.....	130
BAB V PENUTUP.....		134
5.1.	Kesimpulan	134

5.2. Saran-Saran	136
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1 Jadwal Peneltian	54
Tabel 3. 2 Devenisi Operasional Variabel	54
Tabel 4.1. Deskriptif Variabel Peningkatan Jumlah Anggota.....	93
Tabel 4.2. Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	95
Tabel 4.3. Deskriptif Variabel Kepuasan Layanan	97
Tabel 4.4. Deskriptif Variabel Loyalitas Anggota	100
Tabel 4. 5 Pemuatan luar (Outer loadings).....	101
Tabel 4. 6 Nilai AVE (Average Variance Extracted)	102
Tabel 4. 7 <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	103
Tabel 4. 8 Heterotrait-Monotrait ratio (HTMT).....	104
Tabel 4. 9 Cronbach's Alpha.....	105
Tabel 4. 10 Composite Reliability	105
Tabel 4. 11 Nilai R-square.....	106
Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata AVE dan R^2	108
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping).....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah Anggota Dan Pertumbuhan Anggota KSP Sangosay Cabang Borong	2
Gambar 1.2. Rasio Beban kerja Karyawan KSP Sangosay Cabang Borong	3
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian	50
Gambar 3. 1 Diagram Jalur	66
Gambar 4.1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	75
Gambar 4.2. Responden Menurut Kelompok Umur	77
Gambar 4.3. Responden Menurut Pekerjaan.....	79
Gambar 4.3. Responden Menurut Lama Menjadi Anggota Koperasi.....	81
Gambar 4. 4 Model Pengukuran (Outer Model)	102
Gambar 4. 5 Model Struktural (Inner Model).....	109