

**ANALISIS PELAKSANAAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA
ANGGOTA DI UNIT REKANAN DAN JASA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Rumah Sakit Umum
Daerah Majalaya “KPRI RSUD Majalaya MULIA”)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun oleh:

Yogie Adam Permana

C1160350

Dosen Pembimbing:

Dr. H. Ery Supriyadi, R., Ir., MT



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Usulan Penelitian : Analisis Pelaksanaan Displin Kerja Karyawan
Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Kepada Anggota Di Unit Rekanan dan Jasa
(Studi Kasus Koperasi RSUD KPRI Majalaya
MULIA)

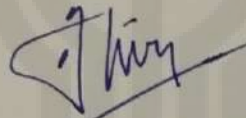
Nama Mahasiswa : Yogie Adam Pramana

Nomor Pokok : C1160350

Program Studi : S1 Manajemen

Menyetujui dan Mengesahkan,

Dosen Pembimbing



(Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT)

Direktur Prodi S1 Manajemen



(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno. SE. M.SC)

RIWAYAT HIDUP

Yogie Adam Permana dilahirkan di Bandung Jawa Barat pada tanggal 03 Juni 1997 putra ketiga dari empat bersaudara, merupakan hasil pernikahan antara bapak Wahyu dan ibu Sahmawati.

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis :

1. Taman Kanak-kanak (TK) Dayanusa Cimahi Bandung Barat lulus tahun 2003
2. Sekolah Dasar (SD) Cileunyi 02 , lulus tahun 2009 .
3. Sekolah Menengah Pertama (MTS) Mahad Baitul Arqom Al-Islami Bandung Majalaya, lulus pada tahun 2012.
4. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 06 Bandung, jurusan teknik audio video, lulus pada tahun 2015.
5. Penulis tercatat sebagai Mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2016, dengan menempuh Program Strata-1 (S1) pada konsentrasi Manajemen Bisnis, Program studi Manajemen.

IKOPIN

ABSTRACT

Yogie Adam Permana. Implement analysis of the implementation of employee work discipline in improving the quality of service to members in partner units (case studies on partner units at KPRI Majalaya Mulia) guided by Dr.H Ery Supriyadi, R., Ir., MT

One of the businesses managed by KPRI Majalaya Mulia is the partner and service unit. In addition to supporting the needs of members, partner and service units can also be used as a service facility for members,

This study aims to determine how the implementation of work discipline in the KPRI Majalaya Mulia Cooperative., To know the quality of services carried out by employees at the KPRI Majalaya Mulia Cooperative, and to know the efforts of cooperatives in improving work discipline and service quality in the KPRI partner unit of the Majalaya MULIA Hospital. is to use direct observation methods, interviews and using a scoring system percentage of respondents' answers.

The results showed that the implementation of employee work discipline in the partner and service unit (KPRI Majalaya Mulia) scored 261 with the criteria "good enough". This means that the implementation of work discipline carried out by employees is quite good, but there are several indicators that state that it must be improved, such as working hours and proper rest hours.

Meanwhile, the service quality carried out by employees in the partner unit and KPRI Majalaya Mulia services gets a reality score of 970 with the criteria is quite good. it means that the quality of service that is carried out in the partner unit and KPRI Majalaya Mulia services is good enough but there must be an increase in order to achieve very good criteria.

And the cooperative's efforts in improving work discipline and service quality are by providing warning letters (SP) and suspension to employees who do not comply with work orders that have been set by KPRI Majalaya.

As for the efforts given by the cooperative in improving service quality. Members assess the delay in services provided, Employees need to pay attention to the care of their members not to be late in providing services and will not allow members to wait longer, employees need to pay more attention to the wishes of their members to provide maximum service.

Keyword : Discipline, Employee, Cooperative, Quality, Service

RINGKASAN

Yogie Adam Permana, Menerapkan Analisis Pelaksanaan Disiplin Kerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota di Unit Rekanan (Studi kasus pada Unit Rekanan di KPRI Majalaya Mulia) dibimbing oleh Dr. H. Ery Supriyadi, R., Ir., MT

Salah satu usaha yang dikelola oleh KPRI Majalaya Mulia adalah unit rekanan dan jasa. Selain untuk menunjang kebutuhan anggota, unit rekanan dan jasa juga dapat digunakan sebagai sarana pelayanan kepada anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan disiplin kerja di Koperasi KPRI Majalaya Mulia, mengetahui kualitas pelayanan yang dijalankan karyawan di Koperasi KPRI majalaya Mulia, dan mengetahui upaya koperasi dalam meningkatkan disiplin kerja dan kualitas pelayanan di unit rekanan KPRI RSUD Majalaya MULIA metode penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode observasi langsung, wawancara dan menggunakan skoring sistem presentase dari jawaban responden .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan disiplin kerja karyawan di unit rekanan dan jasa (KPRI Majalaya Mulia) mendapatkan skor 261 dengan kriteria “cukup baik”. Artinya pelaksanaan disiplin kerja yang dilakukan karyawan sudah cukup baik namun ada beberapa indikator yang menyatakan harus lebih ditingkatkan seperti jam masuknya kerja dan jam istirahat yang tepat.

Sedangkan kualitas pelayanan yang dijalankan karyawan di unit rekanan dan jasa KPRI Majalaya Mulia mendapatkan skor kenyataan 970 dengan kriteria “cukup baik”, artinya bahwa kualitas pelayanan yang di jalankan di unit rekanan dan jasa KPRI Majalaya Mulia sudah cukup baik namun harus adanya peningkatan agar mencapai kriteria yang sangat baik.

Dan upaya koperasi dalam meningkatkan disiplin kerja dan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan surat peringatan (SP) dan skorsing kepada karyawan yang tidak mematuhi perintah kerja yang sudah ditetapkan oleh KPRI Majalaya

Adapun upaya yang diberikan koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Anggota menilai keterlambatan pelayanan yang diberikan, karyawan perlu memperhatikan kepedulian terhadap anggotanya untuk tidak terlambat dalam memberikan pelayanan dan tidak akan membiarkan anggota untuk menunggu lebih lama, karyawan perlu lebih memperhatikan keinginan anggotanya untuk memberikan pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci: Disiplin, Karyawan, Koperasi, Kualitas, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Assalamuaikum WR. WB

Puji syukur kehadirat ilahi rabbi, yang selalu memberikan ni'mat dan kasih sayangnya yang tak terhingga juga keridhoannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pelaksanaan Disiplin Kerja Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Unit Rekanan dan Jasa”.

Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi adalah untuk menyelesaikan studi program S-1 dan meraih gelar sarjana manajemen pada konsentrasi manajemen bisnis Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)

Sembah bukti dan terimakasih yang tak terhingga penulis haturkan kepada bapak ibu tersayang atas semua ketulusan, do'a restu serta kesabaran dalam memotivasi, mendidik dan mengarahkan dengan penuh kasih sayang kepada penulis selama ini.

Penulis sangat menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini penulis tidak bekerja sendiri, selalu mendapatkan dukungan, dan bantuan dari orang orang sekitar oleh karena itu dengan penuh rendah hati dan ketulusan hati, penulis bermaksud menyampaikan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Yth. Bapak Dr.H. Ery Supriyadi, R., Ir., MT selaku dosen pembimbing yang telah sabar membantu dan memberikan saran, waktu dan pikiran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Yth. Bapak Drs. Sukmahadi,m.Si.,Ak selaku dosen penguji koperasi yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran dan masukan yang berkaitan dengan keilmuan koperasi.
3. Yth. Drs. Dadan Hamdani, MM selaku dosen penguji konsentrasi yang telah meluangkan waktu dan memberikan saran dan masukkan yang berkaitan dengan keilmuan jurusan.
4. Yth Dr. H. Gijanto Purbo Suseno. SE. M.SC selaku Direktur Prodi Manajemen S1 yang telah membantu kelancaran proses Seminar hingga sidang Skripsi.
5. Bapak Ibu dosen konsentrasi manajemen bisnis yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.

6. Seluruh Staf Administrasi dan Sekretariat prodi S-1 yang telah membantu penulis dalam mengurus administrasi.
7. Koperasi pegawai republik Indonesia (KPRI) Rumah sakit umum daerah Majalaya yang telah bersedia menerima dengan baik.
8. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yang sudah merawat saya membimbing saya baik secara teori maupun materi dan juga Kakak adik adi bakti , wulan lestari , berliana ayu aprilia yang selalu memberikan semangat.
9. Terimakasih Teman teman BCT yang paling setia, Rina , Windy , Dian , Novi , Ica , Uyuy , Ibu Wulan , Fajar , Irsan , Gaga , Faisal , Egi , Asrul , Fakhri , Seno, Miftah, Fahmi ,Tika , Gista , rizko, arli adon , heri ,faiz, dan jihan yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. semoga kita bisa wisuda bersama tahun ini amin.
10. Teman teman kelas manajen F 2016 yang selalu mendukung.
11. Teman YKIJ (yamaha rx-king jatinangor) yang sudah mengsupport dan memotivasi saya agar lebih semangat.



IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1. Maksud Penelitian	11
1.3.2. Tujuan penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	12
1.4.1. Kegunaan Teoritis	12
1.4.2. Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	13
2.1. Pendekatan Masalah	13
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	13
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis	27
2.1.3. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	28
2.1.4. Pendekatan Disiplin Kerja.....	30
2.1.5. Kualitas Pelayanan	34

2.2.	Metode Penelitian	39
2.2.1.	Metode yang Digunakan	39
2.2.2.	Teknik Pengambilan Sampel.....	39
2.2.3.	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	40
2.2.4.	Jenis Sumber Data	42
2.2.5.	Teknik Pengumpulan Data	42
2.2.6.	Rancangan Analisis Data	43
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		54
3.1.	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi	54
3.1.1.	Sejarah berdirinya KPRI RSUD Majalaya Mulia	54
3.1.2.	Struktur Organisasi KPRI RSUD Majalaya Mulia	57
3.2.2.	Implementasi Jatidiri Koperasi	71
3.2.	Kegiatan Usaha	72
3.2.1	Rasio Keuangan	77
3.2.3	Implementasi Definisi Koperasi	79
3.2.4.	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	81
3.2.5.	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	83
BAB IV		86
HASIL DAN PEMBAHASAN		86
4.1.	Disiplin kerja karyawan di unit rekanan KPRI majalaya “MULIA”	86
4.1.1.	Penilaian karyawan mengenai disiplin kerja.....	86
4.2.	Kualitas Pelayanan yang Dijalankan	106
4.2.1	Penilaian Anggota Mengenai Kualitas Pelayanan di Unit Rekanan dan Jasa	106
4.3.	Upaya Pelaksanaan Disiplin Kerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	121
BAB V		118
SIMPULAN DAN SARAN		118

5.1.	Simpulan.....	118
5.2.	Saran.....	119



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Hasil Usaha di Koperasi KPRI	7
Tabel 1.2 Presentase Kehadiran Karyawan di Unit Rekanan	8
Tabel 1.3 Jumlah anggota koperasi KPRI dalam 5 tahun	9
Tabel 1.4 Jumlah Perkembangan Karyawan	9
Tabel 1.5 Perkembangan Penjualan Unit Rekanan	10
Tabel 2.1 Rincian Responden	40
Tabel 2.2 Operasional Variabel Disiplin Kerja	41
Tabel 2.3 Tanggapan Responden Bagi Tiap Indikator disiplin kerja.....	46
Tabel 2.4 Format rekapitulasi hasil tanggapan responden terhadap disiplin kerja	48
Tabel 2.5 Tanggapan Responden indikator kualitas pelayanan	50
Tabel 2.6 Rekapitulasi skor hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan	52
Tabel 3.1 Susunan Karyawan KPRI RSUD Majalaya Mulia Periode Tahun 2019	69
Tabel 3.2 Perkembangan Jumlah Anggota KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2015-2019	71
Tabel 3.3 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan	73
Tabel 3.4 Perkembangan Simpanan KPRI MULIA	74
Tabel 3.5 Perkembangan Unit Usaha Perdagangan Tahun 2016-2019.....	74
Tabel 3.6 Perkembangan Permodalan KPRI Mulia tahun 2018-2019	76
Tabel 3.7 Perkembangan Analisis Rasio Keuangan KPRI MULIA	79
Tabel 3.8 Implementasi Definisi KPRI RSUD Majalaya Mulia	80
Tabel 3.9 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	83
Tabel 4.1 Tanggapan karyawan dan pengurus Mengenai Ketepatan Masuk Jam Kerja karyawan di koperasi KPRI Majalaya MULIA.....	87
Tabel 4.2 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai ketepatan waktu jam istirahat di koperasi KPRI Majalaya “MULYA”	88
Tabel 4.3 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	90
Tabel 4.4 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai berakhirnya waktu jam kerja di koperasi sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan	91
Tabel 4.5 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai kehadiran karyawan di koperasi KPRI Majalaya “MULYA”	92
Tabel 4.6 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai pemberitahuan izin	93
Tabel 4.7 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai pakaian seragam yang digunakan	94

Tabel 4. 8 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai Perintah Kerja karyawan di Koperasi KPRI Majalaya Mulia.....	95
Tabel 4. 9 Format rekapitulasi hasil tanggapan masing masing responden terhadap disiplin Preventif	96
Tabel 4. 10 Tabel tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai Penetapan Pendisiplinan di Kopersi KPRI Majalaya Mulia.....	97
Tabel 4. 11 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai Prosedur Sanksi Dan Pelanggaran di Koperasi KPRI Majalaya Mulia.....	98
Tabel 4. 12 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai Pemberian Teguran Secara Lisan di Kopersi KPRI Majalaya Mulia.....	100
Tabel 4. 13 Tanggapan Karyawan dan pengurus Mengenai Pemberian Teguran Secara Tertulis di Kopersi KPRI Majalaya Mulia	101
Tabel 4. 14 Tanggapan karyawan dan pengurus mengenai pemberian skorsing di koperasi KPRI Majalaya Mulia.....	102
Tabel 4. 15 Format rekapitulasi hasil tanggapan masing masing responden terhadap disiplin korektif	103
Tabel 4. 16 Penilaian Masing Masing Karyawan Terhadap Disiplin Kerja di unit rekanan	104
Tabel 4. 17 Rekapitulasi Disiplin Kerja Di Unit Rekanan Dan Jasa.....	105
Tabel 4. 18 Tanggapan anggota dan pengurus mengenai ketelitian dalam mengerjakan pekerjaan di Koperasi KPRI Majalaya Mulia.....	107
Tabel 4. 19 Tanggapan anggota dan pengurus mengenai sikap karyawan dalam menanggapi dan melayani anggota di koperasi KPRI Majalaya Mulia	108
Tabel 4. 20 Rekapitulasi hasil skor tanggapan masing-masing responden terhadap Reliability (Kehandalan)	109
Tabel 4. 21 Tanggapan anggota dan pengus Mengenai Kemampuan Karyawan Dalam Membantu Dan Memberikan Pelayanan di koperasi KPRI Majalaya Mulia (responsivenes).....	110
Tabel 4. 22 Tanggapan anggota dan pengurus Mengenai Kerapihan Karyawan Dalam Berpenampilan di koperasi KPRI Majalaya Mulia	111
Tabel 4. 23 Tanggapan anggota dan pengurus Mengenai Perlengkapan Dan Peralatan Yang Di Gunakan Koperasi Sudah Memadai	112
Tabel 4. 24 Rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap Tangible (Bukti fisik)	113
Tabel 4. 25 Tanggapan anggota dan pengurus Mengenai pemberian Kepercayaan Saat melyani anggota koperasi KPRI Majalaya Mulia	114

Tabel 4.26 Tanggapan anggota dan pengurus terhadap Kesopanaan Karyawan Pada Saat Melayani Anggota koperasi KPRI Majalaya Mulia	115
Tabel 4. 27 Rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap Assurance (Jaminan)	116
Tabel 4. 28Tanggapan anggota dan pengurus Mengenai Kepedulian Karyawan Pada Saat Melayani Anggota koperasi KPRI Majalaya Mulia	117
Tabel 4. 29Tanggapan Anggota dan pengurus Terkait apakah karyawan koperasi memberikan perhatian dan kesungguhan dalam melayani anggota	118
Tabel 4. 30Rekapitulasi hasil skor tanggapan responden terhadap Empathy (Empati)	119
Tabel 4. 31Rekapitulasi Hasil Tanggapan Anggota Dan Pengurus Mengenai Kualitas Pelayanan Di Unit Rekanan	120



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio-Ekonomi	23
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi KPRI Majalaya MULIA.....	57

