

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Koperasi merupakan badan usaha yang dituntut bersaing dengan pelaku ekonomi lainnya, maka dari itu koperasi harus bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berada dalam wilayah kerjanya untuk menghadapi dan mengatasi kendala-kendala yang dialami koperasi selama ini terutama dalam pengelolaan. Koperasi salah satu pelaku ekonomi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi terbaiknya sehingga dapat terus tumbuh dan memperkuat perekonomian negara. Koperasi merupakan salah satu organisasi ekonomi yang memperjuangkan taraf hidup orang banyak agar kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Berdasarkan hal diatas, koperasi merupakan badan usaha dalam sistem perekonomian Indonesia yang diharapkan dapat berperan pada berbagai sektor. Dengan demikian, koperasi harus menjadi satu lembaga ekonomi yang kuat, berdaya guna, dan berhasil guna bagi para anggotanya. Dengan demikian Koperasi juga harus mempersiapkan segala sesuatunya untuk menunjang program pengembangan koperasi menjadi lebih baik. Hal ini menyangkut aspek organisasi maupun manajemen sedemikian rupa, sehingga koperasi dapat berkembang dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang.

Perkembangan koperasi pada dasarnya tergantung pada orang-orang yang mengelolanya, baik sebagai perencana, pelaksana maupun pengendali dari

kegiatannya. Karyawan dapat bekerja dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaannya dan bekerja sama dengan karyawan lainnya dalam melakukan tugas dan kewajibannya sesuai standar kerja.

Koperasi dapat maju dan berkembang jika terciptanya organisasi dan usaha yang sehat. Apabila pengelola koperasi dapat menjalankan tugas dan fungsinya, maka tujuan ini akan tercapai masing-masing.

Keberhasilan koperasi ditentukan oleh kemampuan pengurus dan karyawan sebagai pengelola dan juga anggota sebagai pemilik maupun pengguna. Pengelola yang berkualitas akan menghasilkan hasil (*output*) usaha yang tinggi, yang dapat mendukung tercapainya tujuan koperasi.

Pengurus ialah orang-orang yang dipercaya pada rapat anggota untuk menjalankan tugas dan wewenang menjalankan roda organisasi dan usaha bisnis. Berhubung dengan hal itu, maka pengurus wajib melaksanakan harapan dan amanah anggota sebagaimana yang ditetapkan dalam rapat anggota. Pengurus koperasi dapat mengangkat pengelola (manajer) dan memberi wewenang untuk mengelola usaha koperasi, dimana (manajer) bertanggung jawab kepada pengurus. Pengangkatan pengelola didasarkan pada tingkat kebutuhan dan tuntutan yang dihadapi oleh koperasi.

Koperasi sebagai badan usaha memerlukan pengelola yang profesional dibidangnya. Oleh sebab itu sumber daya manusia koperasi memiliki andil yang besar terhadap perkembangan koperasi. Keberadaan pengurus, manajer dan karyawan

memegang peranan penting bahkan dapat mempengaruhi perkembangan koperasi dalam mewujudkan rencana dan cita-cita anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 32 ayat 1 s/d 4 menyatakan bahwa :

1. Pengurus koperasi dapat mengangkat pengelola yang diberi wewenang dan kuasa untuk mengelola usaha.
2. Dalam pengurus koperasi bermaksud untuk mengangkat pengelola, maka rencana pengangkatan tersebut diajukan kepada Rapat Anggota untuk mendapat persetujuan.
3. Pengelola bertanggung jawab kepada pengurus.
4. Pengelolaan usaha oleh Pengelola tidak mengurangi tanggungjawab pengurus sebagaimana dimaksud dalam pasal 31 yang menyatakan bahwa pengurus bertanggung jawab mengenai segala kegiatan dan pengelolaan koperasi dan usahanya kepada Rapat Anggota dan Rapat Anggota Luar Biasa. Pengurus diperbolehkan untuk mengangkat manager untuk keberlangsungan usaha koperasi.

Kedisiplinan adalah salah kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Dengan disiplin yang baik berarti manajer dan karyawan sadar mengerjakan semua tugasnya dengan efektif dan efisien, manajer dan karyawan dapat mencapai prestasi kerja yang tinggi. Menurut Husin (2000:95), “Disiplin adalah pegawai patuh dan taat melaksanakan peraturan kerja yang berupa lisan maupun tulisan dari kelompok

maupun organisasi”. Sedangkan Mangkunegara (2001:129) menyatakan bahwa, “Disiplin kerja dapat diartikan pelaksanaan manajemen untuk mempertanggung pedoman-pedoman organisasi”.

Disiplin adalah peraturan atau pedoman yang telah ditetapkan di dalam organisasi untuk dipatuhi oleh seluruh karyawan. Perilaku karyawan yang tidak disiplin dapat diekspresikan dalam beberapa hal, yaitu : tidak hadir, terlambat datang masuk kantor, meninggalkan tempat kerja, prestasi buruk, mencuri, tidur ketika kerja, berkelahi mengancam pimpinan, melanggar aturan dan kebijaksanaan keselamatan kerja, membangkang perintah kerja, melakukan pelanggaran secara tidak wajar, memperlambat pekerjaan, menolak kerja lembur, menolak kerja sama dengan rekan, memiliki dan menggunakan obat-obatan terlarang ketika bekerja, merusak peralatan, menggunakan bahasa atau kata-kata kotor dan pemogokan secara ilegal.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya (KPRI) “Mulia” yang disahkan dengan Akta Pendirian Nomor : 230/BH/518-KOP/V/1999 tanggal 03 Mei 1999 yang beralamat di Jl. Cipaku No. 87 Majalaya. Jumlah anggota yang terdaftar dan masih aktif sebanyak 611 anggota, 2 orang penasehat, 3 orang pengurus, 3 orang pengawas, seorang manajer, dan 1 orang staf manajer (karyawan). Koperasi ini memiliki beberapa unit usaha, yaitu:

## 1. Usaha Jasa Perdagangan (UJP)

- a. Melanjutkan program kerja tahun lalu yang masih relevan.
- b. Melayani kebutuhan anggota berupa sandang, pangan, dengan pembayaran kontan/kredit. Tidak melayani pinjaman uang.
- c. Mengadakan kerja sama usaha dibidang optik, makanan, minuman, dll.
- d. Membuka usaha kafetaria di lantai II, melayani anggota, karyawan, dan umum. Dengan mempromosikan melalui spanduk, brosur, media online, dll.
- e. Menyediakan fasilitas kafetaria, berupa hot spot, live music, TV, mushola, ruangan indoor dan out door di lantai III.

## 2. Unit Simpan Pinjam (USP)

Pelayanan Simpanan meliputi :

- a. SIMANIS (Simpanan Manasuka Istimewa) dengan bagi hasil 50 : 50 dengan saldo minimal Rp.1.000.000,00 yang mengendap selama satu bulan.
- b. SIMANJA (Simpanan Manasuka Berjangka) dengan ketentuan bagi hasil 40 : 60 atau jasa simpanan sebesar 1,2%, minimal simpanan Rp. 5.000.000,00 dengan jangka waktu simpanan minimal 1 tahun (12 bulan) dan dapat diperpanjang secara otomatis. Apabila diambil belum waktunya, maka kena finalti.
- c. SIMADU ( Simpanan Dana Beku )

Simpanan beku bersumber dari potongan pinjaman sebesar 1% dari jumlah pinjaman dan bisa diambil apabila pinjaman telah lunas, apabila simpanan tersebut

tidak diambil-ambil, maka akan mendapatkan jasa sesuai dengan aturan yang berlaku.

### 3. Unit Rekanan dan Jasa

Kegiatan unit usaha rekanan KPRI Majalaya “MULIA” selain melaksanakan pengadaan barang dan jasa kebersihan dan pemeliharaan taman, pengelola tenaga POS, porter Oxygen, penunjang juru masak, pengantar makanan pasien, petugas londry dan satpam ke RSUD Majalaya melayani juga kegiatan usaha yaitu :

- Pembayaran rekening listrik , telepon, PDAM secara *online*, pulsa listrik, pulsa hp dan transfer uang, dll.
- Jasa Photo Copy, ,jilid, laminating dan ATK, dll.
- Jasa Laundry,
- Pembayaran Pajak Kendaraan/Perpanjangan STNK, BBN, Mutasi.
- Pembayaran tiket bus dan kereta

Berikut ini adalah tabel perbandingan SHU dari setiap unit usaha Koperasi KPRI Majalaya “MULIA” :

IKOPIN

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Hasil Usaha di Koperasi KPRI**

<b>Tahun</b>	<b>Unit Rekanan</b>	<b>Unit Perdagangan</b>	<b>Unit Simpan Pinjam</b>
2015	21.778.835	62.215.241	210.330.552
2016	28.259,101	101.762.532	333.174.997
2017	18.114.346	103.228.648	354.848.905
2018	23.294.328	114.995.501	457.550.404
2019	51.510.706	101.913.695	480.715.522

*Sumber: Laporan pertanggung jawaban KPRI RSUD Majalaya Mulia Tahun 2015 – 2019*

Dapat dilihat data yang disajikan pada tabel 1.1 dari tahun 2015-2019 terlihat bahwa Unit Rekanan memiliki jumlah Hasil Usaha paling kecil dibandingkan dengan unit lainnya. Maka pada penelitian ini akan menjadikan Unit Rekanan sebagai sebagai objek penelitian.

Unit rekanan selalu memberikan fasilitas pelayanan pembayaran anggota, selain itu unit rekanan juga dapat dijadikan sebagai sarana pelayanan kepada anggota. Berdasarkan hasil dari survey diperoleh keadaan koprasri bahwa kurangnya disiplin kerja para karyawan salah satunya yaitu, banyaknya karyawan wanita masih memiliki anak balita sehingga mengganggu terhadap masuk jam kerja, sering adanya karyawan yang meminta izin untuk kepentingan pribadi pada saat jam kerja, dan kurangnya ketegasan pengawas terhadap kedisiplinan karyawan. Sehingga keadaan pelayanan terindikasi kepada anggota seperti ini didugakan menjadi alasan anggota tidak bertransaksi di koperasi. Hal ini mengindikasikan adanya kualitas pelayanan koperasi yang kurang baik berujung pada ketidakpuasan anggota.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang penting yang dapat mempengaruhi pelayanan. Pengelola koperasi harus cakap dalam melakukan pelayanannya. Bila pengelola koperasi tidak disiplin, maka pelayanan kepada anggota tidak berkualitas dan tujuan tidak tercapai. Oleh karena itu, setiap karyawan harus mentaati peraturan sesuai standar operasional kerja yang sudah ditetapkan koperasi. Jika terjadi pelanggaran terhadap operasional kerja koperasi akan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan koperasi.

Dilihat dari tingkat kehadiran karyawan KPRI RSUD Majalaya menunjukkan salah satu ukuran dalam melihat disiplin kerja karyawan pada unit rekanan, sebagaimana disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Presentase Kehadiran Karyawan di Unit Rekanan**

<b>Tahun</b>	<b>Kehadiran (%)</b>	<b>Perubahan (%)</b>	<b>Keterlambatan (%)</b>	<b>Perubahan (%)</b>
2016	75	-	20	-
2017	84	9	28	8
2018	90	15	32	12
2019	92	17	34	14

*Sumber: Rapat Anggota Tahunan Koperasi KPRI Majalaya, tahun 2016-2019*

Berdasarkan tabel 1.2 tingkat keterlambatan karyawan di unit rekanan semakin meningkat setiap tahunnya, disebabkan kurangnya pengawasan serta ketegasan kepada karyawan agar dapat berkerja lebih efektif. Sementara itu, kehadiran karyawan dalam bekerja semakin meningkat, sehingga perlu ditelusuri keadaan disiplin kerja karyawan koperasi ini. Adapun jumlah anggota koperasi Pegawai Republik Indonesia data 5 tahun terakhir yang dikelola oleh KPRI:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah anggota koperasi KPRI dalam 5 tahun**

<b>Tahun</b>	<b>Total anggota (orang)</b>	<b>Jumlah anggota yang bertransaksi di unit rekanan (orang)</b>	<b>Presentasi anggota aktif bertransaksi (%)</b>
2015	485	132	28
2016	542	197	36
2017	583	74	13
2018	605	79	14
2019	611	85	14

*Sumber: laporan RAT KPRI RSUD Majalaya*

Berdasarkan tabel 1.3 keanggotaan bahwa jumlah anggota pada koperasi KPRI RSUD Majalaya “MULIA” mengalami peningkatan, pada tahun 2015 hingga 2019. Sementara itu jumlah anggota bertransaksi menunjukkan bahwa di unit rekanan KPRI RSUD Majalaya “MULIA” mengalami fluktuatif, yang diduga berkaitan dengan pelayanan dan disiplin kerja kurang baik.

Adapun jumlah karyawan di KPRI RSUD Majalaya “MULIA” pada tahun 2015-2019 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Jumlah Perkembangan Karyawan**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
2015	19	-
2016	19	-
2017	17	(10)
2018	17	-
2019	17	-

*Sumber: laporan RAT KPRI RSUD Majalaya tahun 2015-2019*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah karyawan pada tahun 2015-2016 yaitu berjumlah 19 orang dan pada tahun 2017 mengalami penurunan sebesar 10% yaitu menjadi 17 orang dan bertahan hingga tahun 2019.

**Tabel 1.5**  
**Perkembangan Penjualan Unit Rekanan**

<b>Tahun</b>	<b>Penjualan (Rp)</b>	<b>Perubahan (+/-)</b>	<b>Perubahan (%)</b>
2015	327.302	-	-
2016	560.177	232.875	41,57
2017	263.859	(296,318)	(52,8)
2018	275.279	11,420	4,32
2019	289.736	14,457	5,25

*Sumber: laporan RAT KPRI RSUD Majalaya tahun 2015-2019*

Berdasarkan tabel 1.5 dapat terlihat bahwa jumlah penjualan unit rekanan dari tahun 2015 sampai 2019 yang berfluktuasi yang cenderung mengalami penurunan. Hal itu diduga berkait dengan rendahnya pelayanan yang disediakan oleh unit rekanan dan ditambah lagi kurangnya disiplin kerja karyawan.

Kelemahan kedisiplinan kerja dan rendahnya kualitas pelayanan harus diperbaiki agar anggota lebih memanfaatkan pelayanan. Upaya untuk mengatasi kelemahan ini diharapkan dapat meningkatkan disiplin para karyawan unit usaha rekanan. disamping pelayanan kepada anggota yang sesuai dengan kebutuhan anggota, sehingga anggota tidak melakukan transaksi di tempat lain, tetapi memanfaatkan pelayanan di unit usaha rekanan yang di KPRI RSUD Majalaya “MULIA”.

Dari uraian di atas maka penulis akan melakukan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS PELAKSANAAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA DI UNIT REKANAN DAN JASA “**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang penelitian tersebut diatas, maka permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut ;

1. Bagaimana pelaksanaan disiplin kerja di Koperasi Pegawai Republik Indonesia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya (KPRI RSUD Majalaya “MULIA”).
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang dijalankan karyawan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya (KPRI RSUD Majalaya “MULIA”).
3. Bagaimana upaya koperasi dalam meningkatkan disiplin kerja dan kualitas pelayanan di unit rekanan (KPRI RSUD Majalaya “MULIA).

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk dapat memecahkan masalah - masalah yang diteliti, serta memperoleh berbagai data dan informasi yang di perlukan dalam hal hal yang berkaitan dengan topik penelitian .

#### **1.3.2. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan disiplin kerja karyawan di KPRI Majalaya.
2. Untuk mengetahui Kualitas pelayanan yang dilaksanakan karyawan di KPRI Majalaya.
3. Untuk mengetahui Upaya koperasi dalam meningkatkan disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dalam menambah ilmu pengetahuan manajemen SDM terutama mengenai pelaksanaan disiplin kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan dorongan dalam melakukan penelitian lanjutan dengan topik dan pembahasan yang berkaitan dengan penelitian pada bidang yang sama.

##### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat bagi pengurus, pengawas, karyawan, dan anggota Koperasi KPRI Majalaya “MULIA” dalam pelaksanaan disiplin kerja sebagai pertimbangan pengurus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.