

**ANALISIS DISIPLIN KERJA KARYAWAN DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA**

(Studi kasus pada KPRI Hanukarya Bandung)

SKRIPSI

**Disusun Oleh :
Didik Dwi Margatama
C1150008**

**Dosen Pembimbing :
Drs. Udin Hidayat, M.Ti**



**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Disiplin Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan

Kualitas Pelayanan Kepada Anggota

(Studi Kasus pada KPRI Hanukarya Bandung)

Nama : Didik Dwi Margatama

NRP : C1150008

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing,



Drs. Udin Hidayat, M.Ti

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE, M.Sc

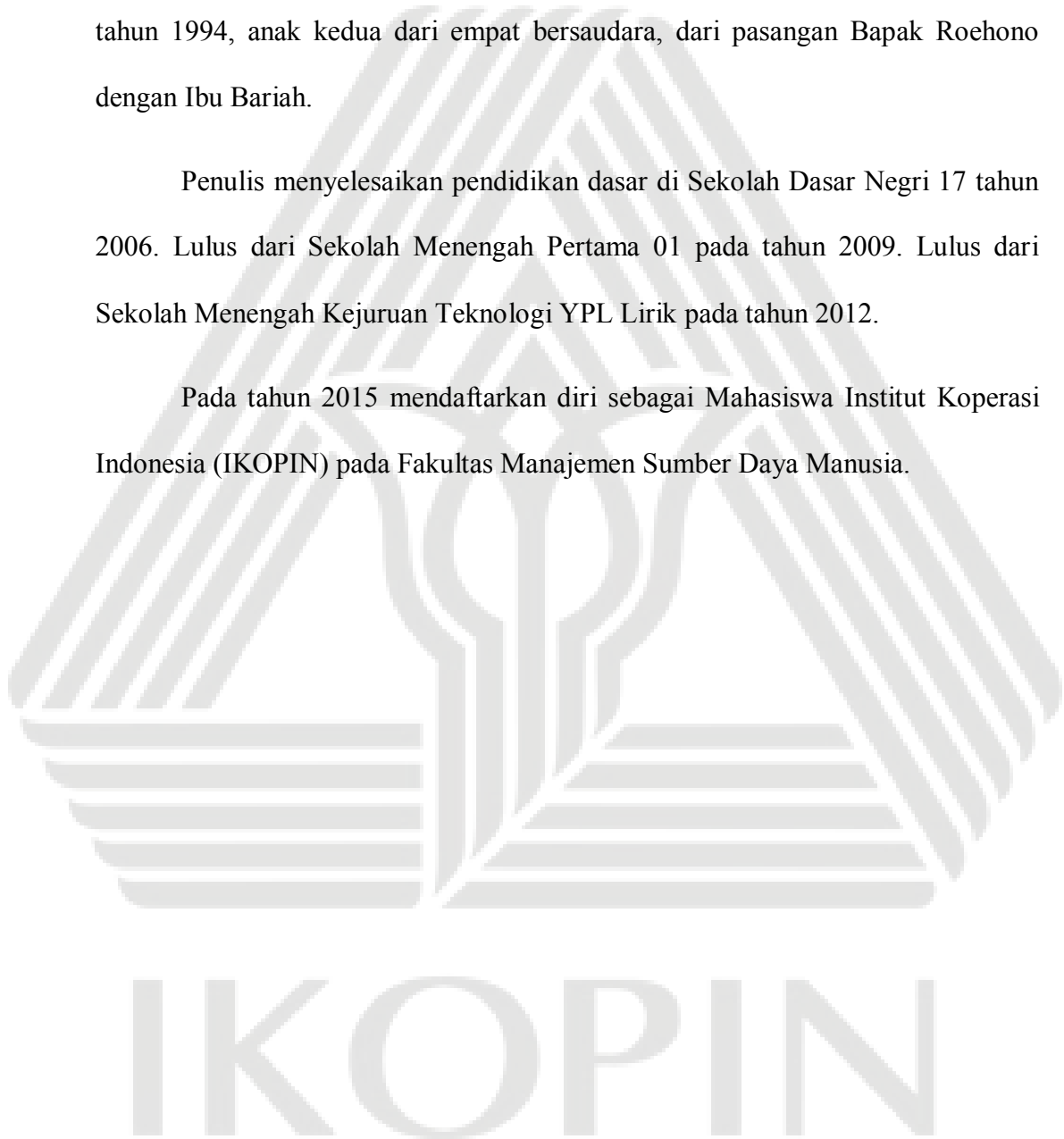
IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

Didik Dwi Margatama, dilahirkan di Air Molek pada tanggal 01 Desember tahun 1994, anak kedua dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Roehono dengan Ibu Bariah.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di Sekolah Dasar Negeri 17 tahun 2006. Lulus dari Sekolah Menengah Pertama 01 pada tahun 2009. Lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan Teknologi YPL Lirik pada tahun 2012.

Pada tahun 2015 mendaftarkan diri sebagai Mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada Fakultas Manajemen Sumber Daya Manusia.



RINGKASAN

Didik Dwi Margatama 2019, Analisis Disiplin Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota, di bawah bimbingan Bapak Udin Hidayat.

Koperasi Republik Indonesia Hanukarya Bandung, berlokasi di jalan Suryani No.16 Bandung. KPRI Hanukarya memiliki 4 unit usaha diantaranya unit usaha simpan pinjam, unit usaha warung serba ada, unit usaha pelayanan transportasi, dan unit jasa pelayanan sound system. Dalam mengelola kegiatannya KPRI Hanukarya dibantu oleh 13 karyawan.

Adapun Fenomena yang terjadi pada KPRI Hanukarya adalah ketidakhadiran karyawan yang terbilang sering, adanya karyawan yang sering keluar masuk untuk kepentingan lain yang tidak berhubungan dengan tugas koperasi tanpa terlebih dahulu meminta izin, keterlambatan karyawan dalam menyampaikan laporan tugas, anggota mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal yang mengakibatkan sering terjadi beberapa antrian pada transaksi di waserda, beberapa anggota mengeluhkan pelayanan dikarenakan karyawan sering meninggalkan toko dan mencari pengganti sementara, sehingga disaat karyawan bertransaksi tidak mencatat nomor anggota, bahkan disaat anggota berbelanja barang kebutuhan karyawan sering lupa memasukan beberapa barang, kurangnya ketelitian karyawan pada saat anggota bertransaksi dikoperasi, waktu berakhir jam pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa disiplin kerja pada KPRI Hanukarya secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik artinya karyawan dalam melaksanakan tugasnya dalam kriteria ini baik tetapi masih perlu adanya indikator yang ditingkatkan lagi yaitu ketepatan berakhirnya jam kerja dan melaksanakan tugas sesuai jabatan.

Pada KPRI Hanukarya berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan kepada anggota termasuk kedalam kriteria cukup baik. Artinya pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota sudah sesuai kriteria tetapi masih perlu adanya indikator yang ditingkatkan yaitu kesediaan karyawan memberikan informasi kepada anggota, kesediaan karyawan menangani keluhan yang dirasakan anggota.

Adapun upaya yang harus diperhatikan oleh KPRI Hanukarya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota adalah sebagai berikut : karyawan harus bersedia menangani keluhan yang dirasakan oleh anggota karyawan harus bersedia memberikan informasi kepada anggota, karyawan harus melayani anggota sesuai antrian karyawan harus melayani anggota dengan cepat karyawan harus melayani anggota dengan tepat kemampuan karyawan dalam mengerjakan tugas harus dengan baik dalam melayani anggota, karyawan diwajibkan menepati janji ketika ada anggota yang ingin memesan barang, karyawan harus mengutamakan kebutuhan anggota.

ABSTRACT

Didik Dwi Margatama 2019. *Analysis of Employee Work Discipline in an Effort to Improve the Quality of Services to Members. Under the guidance of Mr Udin Hidayat.*

The Cooperative of the Republic of Indonesia Hanukarya Bandung, KPRI Hanukarya has 4 business units including a savings and loan business unit, an all round stall business unit, a transportation service business unit, and a sound system service unit. In managing its activities KPRI Hanukarya is assisted by 13 employees.

The phenomenon that occurs in KPRI Hanukarya is the absence of employees who are fairly frequent, the employees often come in and out for other interests that are not related to cooperative duties without first asking permission, delaying employees in submitting task reports, members complaining about the less than optimal service there are often several queues in transactions in waserda, some members complained about the service because employees often leave the store and look for temporary replacements, so when employees transact do not record member numbers, even when members shop for goods needed employees often forget to include some items, lack of employee accuracy when member transacts in the cooperative, the expiration time of service hours does not match the specified time. This study uses a qualitative approach with observation techniques, questionnaire and literature study. Data analysis using suspension techniques or using likert scale.

Based on the result of the study, it is known that the work discipline in KPRI Hanukarya as a whole has been implemented well, meaning that the employees in carrying out their duties in this criterion are good, but still need to be improved indicators, namely the expiration of working hours and carrying out tasks according to position.

At KPRI Hanukarya based on the results of research the quality of service to members is included in the criteria quite well. This means that the services provided by employees to members are in accordance with the criteria but there is still needed for improved indicators, namely the willingness of employees to provide information to members, the willingness of employees to handle complaints felt by members.

The efforts that must be considered by KPRI Hanukarya to improve service quality to members are as follows: employees must be willing to handle complaints felt by members of the employee must be willing to provide information to members, employees must serve members according to the queue of employees must serve members who want to order goods, employees must prioritize the needs of members, employees need to listen if there are suggestions and criticism from members, employees must improve their ability to pay attention to members and employees must be able in interacting interactively with members. In serving members, employees are required.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT, karna berkat rahmat dan karunianya serta kekuasaan yang diberikannya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Analisis Disiplin Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota” yang merupakan salah satu syarat guna menempuh ujian sarjana pada jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia-Institut Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan dalam penyusunan skripsi ini, namun penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca skripsi khususnya mahasiswa/mahasiswi dilingkungan Institut Koperasi Indonesia. Penulis juga menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari keluarga tercinta (orang tua) yang selalu mendoakandan memberikan semangat, materi dan didikkan kepada penulis dengan penuh kasih sayang juga berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Udin Hidayat, M.Ti selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta saran-saran selama penyusunan skripsi dari awal hingga akhir penulis

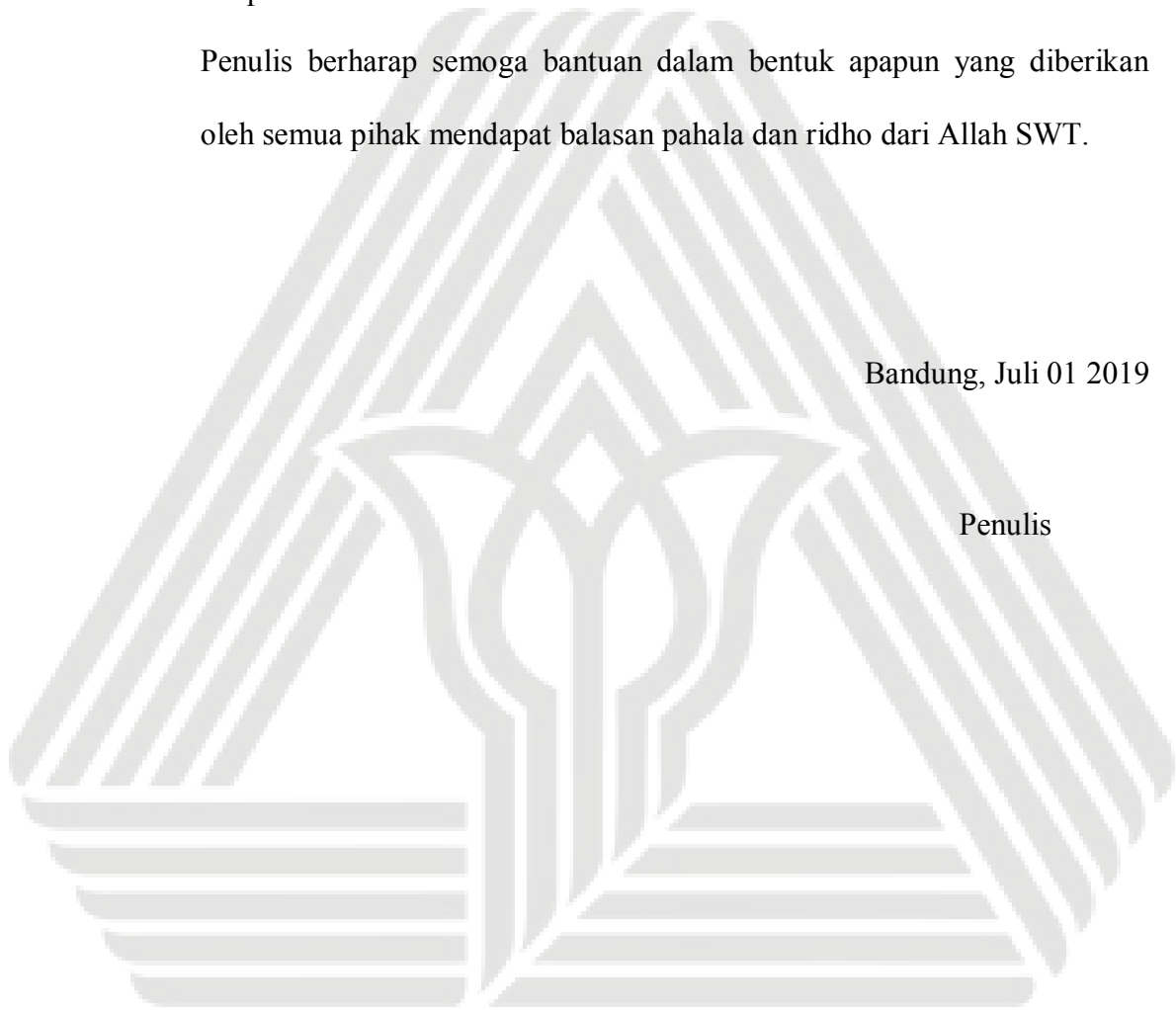
2. Bapak Dr. H. Ery Supriyadi R. Ir., M.T selaku penelaah konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah banyak membantu penulis dengan saran-saran dan kritik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi. M.Siselaku penguji koperasi yang telah banyak membantu penulis dengan saran-saran dan kritik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Sugianto,SE., M.Sc yang telah memberi dorongan dan nasehatnya sampai penulis menyelesaikan studi strata 1 di IKOPIN.
5. Bapak Gunawan selaku ketua pengurus dan seluruh pengurus dan karyawan KPRI Hanukarya yang telah memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi
6. Ibunda tercinta Bariah, ayahanda Roehono, kakak Nalika Anjang Sari dan adik Teguh Tri Sudrajat dan Selly CS yang senantiasa memberikan do'a dan kasih sayangnya
7. Keluarga besarku yang selalu mendo'akanku dan mendukungku agar selalu berhasil
8. Dwi Andriani,S.M. teman makan sepiring berdua yang selalu membantu semua permasalahan, memberikan motivasi
9. Teman praktek lapang (Devina, Dwi, Sundari, Nadya) yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya
10. Vani dan Haikal selalu kompak dan jangan menyerah dan sehat selalu
11. Anak-anak kosan yang selalu ngumpul disetiap sore mengerjakan skripsi

12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pengerjaan skripsi ini.

Penulis berharap semoga bantuan dalam bentuk apapun yang diberikan oleh semua pihak mendapat balasan pahala dan ridho dari Allah SWT.

Bandung, Juli 01 2019

Penulis



IKOPIN

DAFTAR ISI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
RINGKASAN	ii
ABSTRACK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3. Maksud dan Tujuan	11
1.4. Kegunaan Penelitian	12
1.4.1. Kegunaan Teoritis	12
1.4.2. Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH	
2.1. Pendekatan Masalah	13
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	13
2.1.2. Pendekatan Sumberdaya Manusia	23
2.1.3. Pendekatan Disiplin kerja	28
2.1.4. Pendekatan Kualitas Pelayanan	33
2.2. Metode Penelitian	38
2.2.1. Metode yang Digunakan	38

2.2.2.	Data yang Diperlukan	39
2.2.2.1.	Jenis dan Macam Data	39
2.2.2.2.	Sumber Data	39
2.2.3.	Cara Pengumpulan Data	40
2.2.4.	Operasionalisasi Variabel	41
2.2.5.	Teknik Pengambilan Sampel	42
2.2.6.	Analisis Data (Pengelolaan Data)	44
2.2.7.	Lokasi	51
2.2.8.	Jadwal Penelitian	51
BAB III	KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	
3.1.	Kedaan Umum Koperasi Tempat Penelitian	52
3.1.1.	Sejarah Terbentuknya KPRI Hanukarya	52
3.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan	54
3.1.3.	Stuktur Organisasi KPRI Hanukarya	55
3.1.4.	Kegiatan Usaha KPRI Hanukarya	70
3.1.5.	Keadaan Keanggotaan KPRI Hanukarya	72
3.2.	Keadaan Permodalan KPRI Hanukarya	73
3.2.1.	Keadaan Keuangan KPRI Hanukarya	74
3.3.	Orangisasi-organisasi Pendukung KPRI Hanukarya.....	79
3.4.	Implementasi Jati Diri Koprasi	80
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Disiplin Kerja Karyawan pada KPRI Hanukarya	84
4.1.1.	Ketepatan Masuk Kerja	85
4.1.2.	Ketepatan Mulai Jam Kerja	86
4.1.3.	Ketepatan Berakhirnya Jam Kerja	88

4.1.4.	Ketepatan Waktu Melaporkan Hasil Kerja	89
4.1.5.	Melaksanakan Tugas sesuai Jabatan	90
4.1.6.	Pemecatan/Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)	92
4.1.7.	Peringatan Lisan	93
4.1.8.	Peringatan Tertulis	94
4.1.9.	Skorsing	95
4.2.	Kualitas Pelayanan Karyawan yang Dirasakan Anggota KPRI Hanukarya	97
4.2.1.	Kesediaan Karyawan Menangani Keluhan yang Dirasakan Anggota	98
4.2.2.	Kesediaan Karyawan Memberikan Informasi Kepada Anggota	99
4.2.3.	Karyawan Melayani Anggota Sesuai Antrian	100
4.2.4.	Kecepatan Pelayanan yang Diberikan oleh Karyawan dalam Kegiatan transaksi	101
4.2.5.	Ketepatan Pelayanan yang Diberikan oleh Karyawan	102
4.2.6.	Kemampuan Karyawan Mengerjakan Tugas Dengan Baik	103
4.2.7.	Ketepatan Janji Karyawan kepada Anggota	104
4.2.8.	Kepahaman Karyawan akan Kebutuhan Anggota ...	15
4.2.9.	Perhatian terhadap saran dan Kritik yang Diberikan oleh Anggota	106
4.2.10.	Kemampuan Karyawan dalam Memberikan Perhatian kepada Anggota	107
4.2.11.	Kemampuan Karyawan Hubungan Interaktif dengan Anggota	108
4.2.12.	Anggota Merasa Aman dalam Melakukan Transaksi	109
4.2.13.	Kejujuran Pengurus dan Karyawan	110

4.2.14. Karyawan Memiliki Pengetahuan yang Memadai Mengenai System Koperasi	111
4.2.15. Peralatan dan Teknologi yang Modern	112
4.2.16. Kebersihan dan Kenyamanan fasilitas-fasilitas Penunjang (Ruang tunggu, toilet)	113
4.2.17. Penataan Desain Interior dan Eksterior	114
4.2.18. Penampilan dan Kerapihan Karyawan dalam Memberikan Pelayanan dalam Anggota	115
4.3. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Anggota KPRI Hanukarya	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	123
5.2. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	127



IKOPIN

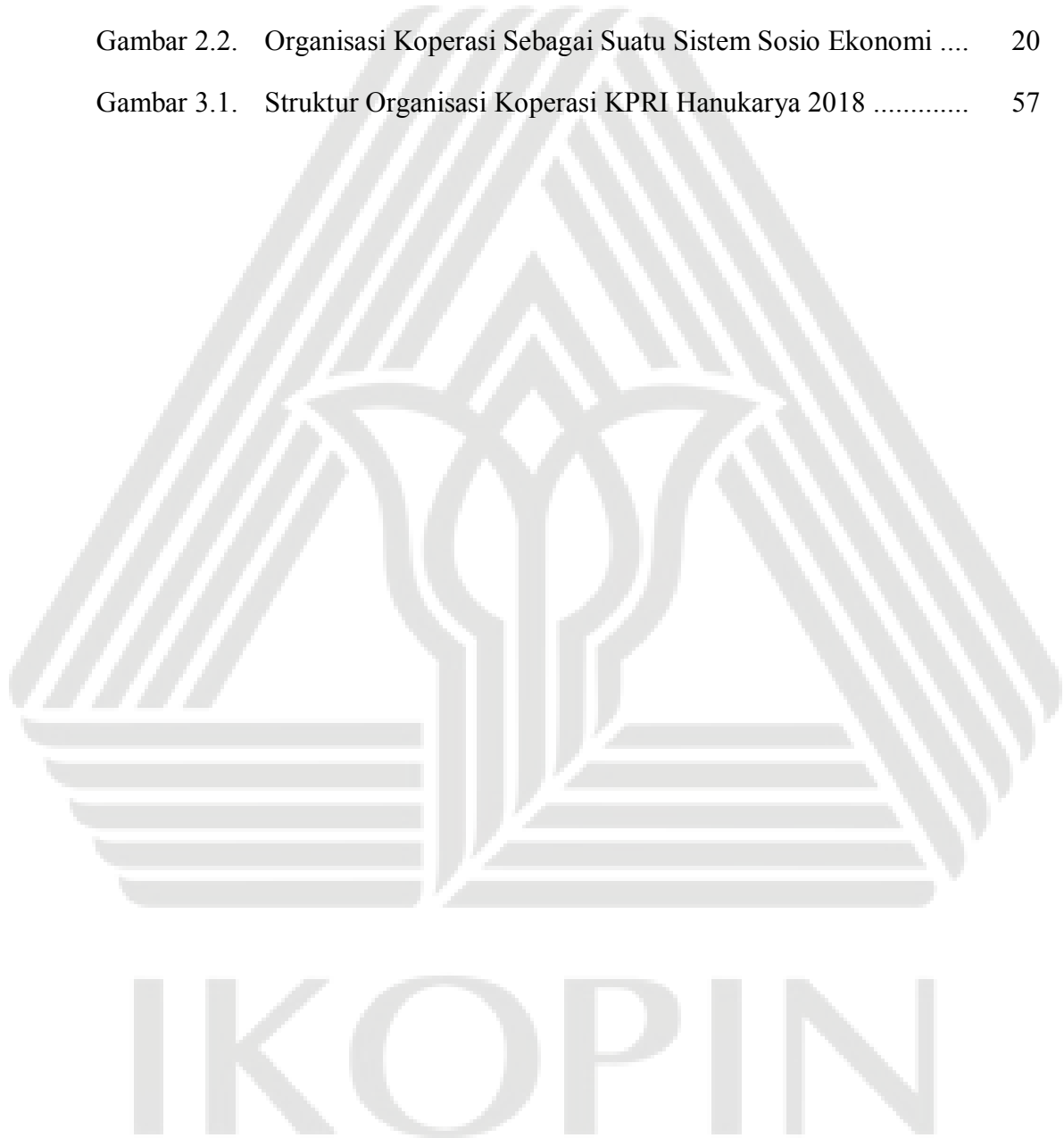
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Daftar Rekapitulasi Absensi Karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya tahun 2015-2018	5
Tabel 1.2	Pendapatan pada unit waserda dari tahun 2014 -2018 pada KPRI Hanukarya.	6
Tabel 1.3	Daftar Transaksi waserda KPRI Hanukarya Tahun 2014-2018 .	7
Tabel 2.1.	Operasionalisasi Variabel Disiplin Kerja	41
Tabel 2.2.	Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan Kepada Anggota	42
Tabel 2.3.	Cara Pengumpulan Data	44
Tabel 2.4.	Bobot Pengukuran Tiap Indikator	45
Tabel 3.1.	Pertumbuhan Anggota Tahun 2014 s/d 2018	70
Tabel 3.2.	Keadaan Keanggotaan KPRI Hanukarya	72
Tabel 3.3.	Perkembangan Permodalan KPRI Hanukarya Tahun 2014-2018	73
Tabel 3.4.	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi di KPRI Hanukarya	80
Tabel 3.5.	Implementasi Nilai-nilai Koperasi pada KPRI Hanukarya	82
Tabel 4.1.	Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan masuk kerja	85
Tabel 4.2.	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Mulai kerja .	87
Tabel 4.3.	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Berakhirnya Jam Kerja	88
Tabel 4.4.	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Melaporkan Hasil Kerja	89
Tabel 4.5.	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Melaksanakan Tugas Sesuai Jabatan	90
Tabel 4.6.	Pemecatan/Pemutusan Hubungan Kerja (PHK)	92
Tabel 4.7.	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Peringatan Lisan	93
Tabel 4.8.	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Peringatan Tertulis	94

Tabel 4.9.	Hasil Tanggapan Responden Mengenai Skorsing	95
Tabel 4.10.	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Disiplin Kerja	96
Tabel 4.11.	Kesediaan karyawan menangani keluhan yang dirasakan anggota	98
Tabel 4.12.	Kesediaan karyawan memberikan informasi kepada anggota ...	99
Tabel 4.13.	Karyawan melayani anggota sesuai antrian	100
Tabel 4.14.	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dalam kegiatan transaksi	101
Tabel 4.15.	Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh karyawan	102
Tabel 4.16.	Kemampuan karyawan mengerjakan tugas dengan baik.....	103
Tabel 4.17.	Ketepatan janji karyawan kepada anggota	104
Tabel 4.18.	Kepahaman karyawan akan kebutuhan anggota	105
Tabel 4.19.	Perhatian terhadap saran dan kritik yang diberikan oleh anggota	106
Tabel 4.20.	Kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian kepada anggota	107
Tabel 4.21.	Kemampuan karyawan hubungan interaktif dengan anggota	108
Tabel 4.22.	Anggota merasa aman dalam melakukan transaksi	109
Tabel 4.23.	Kejujuran karyawan	110
Tabel 4.24.	Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai mengenai system koperasi	111
Tabel 4.25.	Peralatan dan teknologi yang modern	112
Tabel 4.26.	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas-fasilitas penunjang (ruang tunggu, toilet)	113
Tabel 4.27.	Penataan desain interior dan eksterior	114
Tabel 4.28.	Penampilan dan kerapian karyawan dalam memberikan pelayanan dalam anggota	115
Table 4.29.	Rekapitulasi Terhadap Kualitas pelayanan kepada anggota.....	116

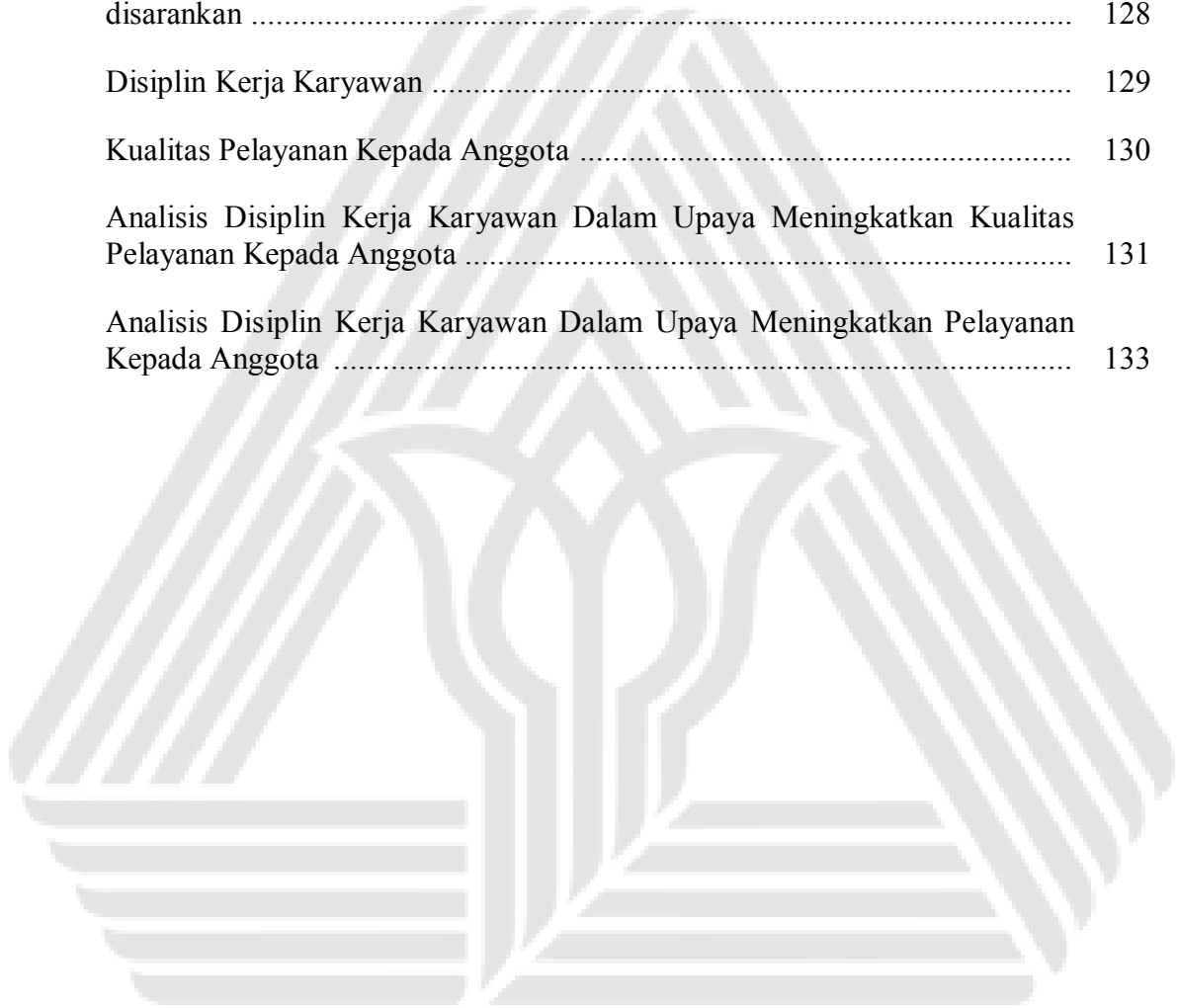
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Timbal Balik Antara Dimensi-Dimensi Koperasi	18
Gambar 2.2. Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi	20
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Koperasi KPRI Hanukarya 2018	57



DAFTAR LAMPIRAN

Gambar Struktur Organisasi Koperasi KPRI Hanukarya 2018 yang disarankan	128
Disiplin Kerja Karyawan	129
Kualitas Pelayanan Kepada Anggota	130
Analisis Disiplin Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota	131
Analisis Disiplin Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota	133



IKOPIN