

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi semua jenis usaha baik itu usaha besar, usaha kecil lebih kompetitif. Kondisi ini menuntut para pelaku usaha untuk lebih bersifat kreatif dan inovatif didalam menentukan dan mengembangkan kebijakan usaha guna menjaga kelangsungan hidup perusahaannya. Dalam sejarah perkembangan perekonomian di Indonesia, koperasi memiliki peranan yang cukup berarti. Dari beberapa contoh kasus tentang koperasi memperlihatkan bahwa keadaan koperasi tidak saja menguntungkan pada anggota koperasi tetapi juga telah berperan dalam penyerapan tenaga kerja dan memberikan tingkat kesejahteraan yang lebih baik untuk komunitas dimana koperasi tersebut berada.

Struktur perekonomian Indonesia membagi kegiatan ekonomi menjadi tiga (3) kelompok badan usaha yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Koperasi, Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Dari ketiga kekuatan ekonomi nasional tersebut pemerintah mengharapkan agar dikembangkan menjadi komponen-komponen yang saling mendukung dan terpadu didalam sistem ekonomi nasional.

Pengembangan ekonomi nasional dalam rangka mencapai tujuan, tidak dapat terlepas dari koperasi sebagai salah satu bagian dari sistem perekonomian Indonesia. Koperasi merupakan suatu kumpulan yang beranggotakan orang-orang

atau badan hukum yang memberikan kebebasan kepada anggota untuk masuk dan untuk keluar, dengan bekerjasama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan anggotanya.

Hal ini pun sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 3 mengenai tujuan Koperasi yaitu :

Koperasi bertujuan mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang dimaksud adalah karyawan, mengingat karyawan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam mencapai tujuan perusahaan atau organisasi. Pencapaian tujuan perusahaan atau organisasi sangat tergantung bagaimana karyawan tersebut dapat mengembangkan kemampuannya baik dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan keinginan untuk kerjasama antar berbagai satuan kerja yang melaksanakan kegiatan yang berbeda. Syarat penting untuk menjadi karyawan koperasi adalah orang yang sesuai dengan keahlian masing-masing yang dibutuhkan oleh pekerjaannya, dan dengan tujuan agar tidak ada pemborosan dalam pemanfaatan Sumber Daya Manusia yang bekerja di koperasi (Sukamdiyo, 1999:92-93). Dalam mengadakan seleksi terhadap karyawan yang akan diterima harus diselenggarakan secara sungguh-sungguh melalui langkah-langkah yang benar dan baik, tidak begitu saja langsung menerima orang misalnya keluarga pengurus yang langsung ditempatkan namun harus diseleksi terlebih dahulu.

Untuk meningkatkan pengembangan Koperasi sehingga mampu mewujudkan visi dan misi koperasi maka dalam menjalankan usahanya dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM). Peranan SDM dalam koperasi baik sebagai anggota, pengurus, pengawas maupun karyawan perlu dikelola dengan baik oleh organisasi koperasi. Pengurus berkerjasama dengan karyawan dalam melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan kepentingan koperasi. Karyawan koperasi adalah orang yang bekerja pada perusahaan koperasi tersebut dan yang melaksanakan usaha, melayani anggota, serta membantu pengurus dalam membuat pertanggungjawaban kepada pemilik koperasi. Dalam kaitan memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan koperasi membutuhkan pegawai yang memiliki komitmen dan disiplin kerja yang tinggi dalam melakukan suatu kerjaan.

Karyawan koperasi harus terus dibina dan diarahkan agar tujuan koperasi dapat tercapai. Pelaksanaannya mengacu kepada tata tertib dan peraturan koperasi yang telah dirumuskan dan disahkan. Disiplin adalah suatu hal yang mutlak harus ditanamkan pada setiap karyawan koperasi baik itu tingkat bawah sampai tingkat atas. Hal yang paling mendasar dalam kedisiplinan karyawan adalah manajemen waktu, dalam hal ini yaitu jam kerja. Apabila waktu tersebut sering dilanggar, dapat dikatakan, bahwa para karyawan menjadi tidak disiplin sehingga mengakibatkan penurunan kinerja karyawan dan dapat menghambat pelayanan kepada anggota yang mengakibatkan anggota sering merasakan ketidakpuasan pelayanannya kepada anggota.

Disiplin kerja merupakan suatu kewajiban bagi setiap karyawan karena dengan adanya disiplin kerja, karyawan ikut serta dalam pencapaian tujuan yang diharapkan koperasi. Maka dari itu, pengurus koperasi harus berupaya untuk lebih meningkatkan disiplin kerja yang lebih baik dan adanya pengarahan-pengarahan dari pihak pengurus mengenai kedisiplinan. Karena disiplin merupakan salah satu faktor penting dalam aspek kehidupan, baik kegiatan *indoor* maupun *outdoor* seperti halnya Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya. Disiplin kerja karyawan merupakan salah satu cara prestasi optimal, dalam hal ini dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap anggota koperasi, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi anggota, sehingga anggota dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh karyawan koperasi.

Demikian pula dengan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya yang menerapkan disiplin kerja pada karyawan. KPRI Hanukarya merupakan salah satu koperasi aktif di Indonesia. Koperasi ini didirikan pada tanggal 30 Desember 1996 berlokasi di jalan Suryani No. 16 Bandung. Mempunyai anggota yang berjumlah 974 orang, 13 karyawan, 3 pengurus. Koperasi ini memiliki 4 bidang usaha untuk memenuhi kebutuhan anggotanya dan umumnya masyarakat, yaitu :

1. Unit Usaha Simpan Pinjam
2. Unit Usaha Pelayanan Umum (Waserda)

3. Unit Usaha Pelayanan Transportasi
4. Unit Jasa Pelayanan Sound System

Kesuksesan suatu perusahaan terletak pada ketepatan waktu dan integritas yang dimiliki oleh karyawannya. Hanya memantau kerapatan absensi karyawan tiap bulan saja tidaklah cukup, perusahaan juga perlu memonitor ketaatan terhadap peraturan serta kultur yang ada di dalam perusahaan atau koperasi tersebut. Begitupula absensi pada KPRI Hanukarya bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1. Daftar Rekapitulasi Absensi Karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya tahun 2015-2018

| Tahun | Efektif Bekerja (Hari) | Jumlah Absensi(Tahun) | | | Total Jumlah Absensi (Tahun) | Presentase Ketidakhadiran (%) | Presentase Kehadiran (%) |
|-------|------------------------|-----------------------|------|------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| | | Sakit | Ijin | Tanpa Keterangan | | | |
| 2015 | 240 | 29 | 26 | 27 | 82 | 34,16 | 65,84 |
| 2016 | 240 | 55 | 21 | 28 | 104 | 43,3 | 56,7 |
| 2017 | 240 | 44 | 25 | 22 | 91 | 37,9 | 62,1 |
| 2018 | 242 | 43 | 19 | 33 | 95 | 39,2 | 60,8 |

Sumber: Hasil rekapitulasi absensi karyawan Koperasi Karyawan Republik Indonesia Hanukarya.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tingkat persentase kehadiran karyawan. Setiap tahun tingkat kehadiran karyawan masih terbilang cukup rendah, yaitu dibawah 70%, persentase 70% tersebut merupakan patokan yang telah ditetapkan dan dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan karyawan masih terbilang rendah.

Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan dalam mencapai pelayanan yang baik, pengurus telah membuat program-program kedisiplinan yang baik berupa peraturan-peraturan diantaranya tata tertib karyawan dan peraturan kerja.

Adapun pendapatan pada unit waserda yang ada di KPRI Hanukarya yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Pendapatan pada unit waserda dari tahun 2014 -2018 pada KPRI Hanukarya.

| Tahun | Rencana | Realisasi | Persentase |
|-------|-------------|-------------|------------|
| 2014 | 180.000.000 | 169.948.589 | 94% |
| 2015 | 175.000.000 | 156.211.935 | 89% |
| 2016 | 170.000.000 | 146.639.161 | 86% |
| 2017 | 170.000.000 | 134.925.966 | 79% |
| 2018 | 140.000.000 | 116.690.235 | 83% |

Sumber: Laporan RAT KPRI Hanukarya 2014-2018

Berdasarkan pada tabel diatas bahwa pendapatan pada unit waserda yang terjadi selama 5 tahun terakhir belum mencapai target. Hal ini dapat memberi gambaran bahwa kinerja karyawan koperasi belum maksimal karena anggota belum memanfaatkan peran koperasi sebagai pemberi kebutuhan sehari-hari. Kurang maksimalnya peran koperasi tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya karena disiplin kerja karyawan koperasi yang belum maksimal sehingga menyebabkan kepercayaan kepada anggota terhadap koperasi menjadi berkurang. Hal ini tentunya harus diperhatikan koperasi guna memperbaiki kinerja dan pelayanan yang diberikan koperasi. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan memperbaiki kinerja para karyawan yang mengelola koperasi agar kualitas pelayanannya meningkat. Tidak hanya pada pendapatan unit waserda saja pada transaksi unit waserda KPRI mengalami penurunan bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.3 Daftar Transaksi waserda KPRI Hanukarya Tahun 2014-2018

| No | Tahun | Jumlah anggota (orang) | Jumlah Transaksi (%) |
|----|-------|---------------------------|----------------------|
| 1 | 2014 | 1038 | 65 |
| 2 | 2015 | 1094 | 67,5 |
| 3 | 2016 | 1116 | 76,47 |
| 4 | 2017 | 998 | 59 |
| 5 | 2018 | 974 | 56 |

Sumber : Laporan RAT KPRI Hanukarya tahun 2014-2018

Berdasarkan table 1.3 dapat dilihat pada tahun 2014 jumlah transaksi pada unit waserda KPRI Hanukarya hanya 65% dari jumlah seluruh anggota. Ditahun 2015 transaksi meningkat 67,5% dan ditahun 2016 jumlah transaksi 76,47%. Kemudian ditahun 2017 dan 2018 jumlah transaksi mengalami penurunan yaitu 59% dan 56%.Terjadinya fluktuasi unit waserda menjadi faktor penyebab rendahnya partisipasi anggota di unit waserda adalah belum optimalnya atau belum sesuainya pelaksanaan pelayanan yang ada. Pelayanan yang ada dianggap kurang menarik mengakibatkan minat anggota untuk lebih sering bertransaksi atau berbelanja, sehingga perlu dilakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan untuk meningkatkan transaksi dan partisipasi anggota.

Adapun fenomena pada KPRI Hanukarya adalah karyawan masih sering terlambat untuk bekerja karena karyawan terlebih dahulu mengerjakan pekerjaan rumah, masih terjadi keterlambatan saat membuka unit waserda karena karyawan masih banyak yang belum tiba ditoko, waktu berakhir jam pelayanan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, keterlambatan karyawan dalam menyampaikan laporan tugas, pada saat jam kerja berlangsung karyawan yang bertugas di unit

waserda sebagai kasir terkadang sering keluar masuk untuk kepentingan lain yang tidak berhubungan dengan tugas koperasi tanpa terlebih dahulu meminta izin dan mencari pengganti. Adapun fenomena disiplin korektif yang ada di KPRI Hanukarya yaitu pemberhentian Hubungan kerja dimana 3 karyawan KPRI Hanukarya telah melakukan kesalahan yang melanggar aturan KPRI Hanukarya dan tidak bisa di toleransi. Awalnya karyawan yang melanggar peraturan KPRI Hanukarya diberi peringatan lisan namun tetap saja melanggar dan tidak berubah sehingga KPRI Hanukarya memberi peringatan tertulis untuk karyawan yang tidak disiplin kerja dan melanggar aturan KPRI Hanukarya. Apabila aturan yang ada dikoperasi tidak dipatuhi maka karyawan tersebut terbilang tidak disiplin kerja maksud tersebut akan mengakibatkan tanggapan anggota pada kualitas pelayanan karyawan yang rendah. Adapun fenomena pada pelayanan yang ada di KPRI Hanukarya yaitu kurangnya informasi pada unit waserda, pada saat mengantri dikasir biasanya anggota yang dikenal oleh karyawan tersebut akan cepat di layani di bandingkan yang tidak di kenal karyawan mengakibatkan karyawan tidak melayani anggota sesuai antrian. Kemudian pada karyawan KPRI Hanukarya keandalanya kurang terkadang karyawan yang dikasir pada saat melayani anggota sambil mengobrol dengan rekan karyawan yang lain ini mengakibatkan tidak cepatnya pelayanan. Lalu pada saat anggota mencari barang di unit waserda dan stoknya habis anggota menanyakan kapan ada barangnya secara tidak langsung koperasi memberi janji bahwa barang tersebut misalnya ada di hari senin, sedangkan pada hari senin ternyata barang yang diminta anggota belum ada juga.

Dalam melayani anggota karyawan KPRI Hanukarya menganggap kritik biasanya alasan agar anggota bisa memarahi karyawan padahal dalam kritik tidak semuanya menjatuhkan karyawan KPRI Hanukarya tidak memilih mana kritik dan saran yang akan membangun kualitas pelayanan anggota. Kemudian anggota saat berada di unit waserda harus merasa aman dan yang terpenting pengetahuan karyawan koperasi harus memadai system yang ada. Keamanan dalam suatu koperasi harus diutamakan agar pelayanan kepada anggota meningkat. Tidak hanya itu saja koperasi harus memiliki bukti langsung (*tangibles*) dalam melayani anggota misalnya penataan desain dan interior eksterior pada koperasi kurang rapi masih tidak tertata dengan baik, kemudian fasilitas yang ada di KPRI Hanukarya belum memadai misalnya toilet yang kurang bersih fenomena disiplin kerja terhadap pelayanan anggota sangat berkaitan dimana karyawan yang tidak masuk mengakibatkan penumpukan kerja dan karyawan yang masuk kerja menjadi lelah kemudian penampilan dan kerapihan kerja yang tidak rapi karena terlalu sibuk. Akhirnya pada saat anggota melakukan transaksi karyawan tidak fokus pada kebutuhan karyawan sehingga tanggapan anggota kepada kualitas karyawan menurun.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang ingin dipuaskan. Menurut H.A.S Moenir yang menjadikan prinsip-prinsip layanan yang berkualitas antara lain :

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal
- b. Proses dan prosedur harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk menaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan dan sewaktu waktu dapat diubah apabila perlu
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas pelayanan

- f. Kualitas berarti memnuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Dapat disimpulkan bahwa disiplin merupakan salah satu point penting dalam kualitas pelayanan kepada anggota. Dimana karyawan akan terbiasa disiplin apabila menaati aturan-aturan yang ada di koperasi. Dari beberapa fenomena di setiap unit KPRI Hanukarya peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut pada unit usaha 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, sehingga anggota yang sudah tiba dirumah harus balik lagi ke koperasi untuk mengambil barang yang tertinggal, hal ini dikarenakan karyawan kurang teliti saat bekerja. Saat ini kinerja karyawan pada pelayanan yang dilaksanakan koperasi dituntut untuk lebih baik. Dalam banyak hal harus diakui bahwa kinerja karyawan dalam pelayanan masih buruk, salah satunya disebabkan oleh budaya kurang disiplin dan sering melanggar aturan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan koperasi harus melakukan pengawasan.

Hal ini diindikasikan karena pemberian beban kerja yang perlu diperhatikan harus sesuai dengan kemampuan dan keterampilan karyawan, sehingga serta untuk melihat sejauh mana pekerjaan yang ditugaskan dapat diselesaikan dan dikerjakan dengan baik. Tugas kerja yang diberikan kurang tepat dalam penugasannya, sehingga tidak berjalan dengan baik dan berpengaruh pada kualitas pelayanan anggota.

Dari uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ANALISIS DISIPLIN KERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA ANGGOTA”. (studi kasus pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hanukarya Bandung).

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah ditemukan dan untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, maka identifikasi masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana disiplin kerja karyawan pada KPRI Hanukarya
2. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan yang dirasakan anggota pada KPRI Hanukarya
3. Bagaimana disiplin kerja karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota pada KPRI Hanukarya

1.3. Maksud dan Tujuan

Penelitian ini dimaksud untuk mendeskripsikan secara menyeluruh mengenai analisis disiplin kerja karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota pada KPRI Hanukarya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan disiplin kerja karyawan pada KPRI Hanukarya.

2. Tingkat kualitas pelayanan karyawan yang dirasakan anggota pada KPRI Hanukarya.
3. Upaya disiplin kerja karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota pada KPRI Hanukarya.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

- a. Dalam aspek ini dapat memperkaya kasanah pengembangan ilmu koperasi pada umumnya serta khususnya bidang manajemen sumber daya manusia dalam peran disiplin karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.
- b. Penelitian sebagai acuan untuk menilai seberapa jauh kemampuan dalam meneliti, serta mendeskripsikan suatu permasalahan dan sebagai cara untuk memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan metode ilmu yang telah dipelajari.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan masukan sebagai bahan informasi bagi koperasi yang bersangkutan serta koperasi lainnya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan disiplin karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota.