

**ANALISIS DISIPLIN KERJA KARYAWAN DALAM UPAYA**

**MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA**

(Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Abdi Praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri (KPAP

IPDN) Kabupaten Sumedang)

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk**

**Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh :

Novaliadi Feriansyah Nugraha

C1150386

Dosen Pembimbing :

Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : Analisis Disiplin Kerja Karyawan Dalam Upaya  
Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota

Nama Mahasiswa : Novaliadi Feriansyah Nugraha


Nomor Pokok : C1150386

Program Studi : S1 – Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

Pembimbing,



**Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si**

Direktur Program Studi S-1 Manajemen



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

## **RIWAYAT HIDUP**

**Novaliadi Feriansyah Nugraha**, lahir di Sumedang, Jawa Barat pada tanggal 26 Nopember 1996. Anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Lili Sobarnas dan Ibu Nia Mamah Rohimah. Pendidikan formal yang di tempuh hingga sekarang, yaitu sebagai berikut :

1. Tahun 2003 lulus dari TK Bhayangkari Kabupaten Sumedang
2. Tahun 2009 lulus dari SDN Pakuwon 1 Kabupaten Sumedang
3. Tahun 2012 lulus dari SMPN 1 Kabupaten Sumedang
4. Tahun 2015 lulus dari SMKN 1 Kabupaten Sumedang

Pada tahun 2015, peneliti tercatat sebagai mahasiswa Strata 1 di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

Pengalaman Organisasi :

- TARUNG DERAJAT SATLAT IKOPIN (2017)
- HUMAS IKOPIN (2016-2018)
- PANITIA CAMPUS DAY SUMEDANG (2017)

IKOPIN

## RINGKASAN

**Novaliadi Feriansyah Nugraha, C1150386 (2019)**, Analisis Disiplin Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota pada Koperasi Pegawai Abdi Praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kabupaten Sumedang, (di bawah bimbingan Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si).

Disiplin merupakan suatu sikap dimana seseorang mampu mentaati dan mematuhi peraturan-peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak tertulis serta mempunyai rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya masing-masing. Adapun tujuan dan fungsi disiplin ini pada dasarnya agar pegawai bertanggung jawab terhadap perbuatannya dan harus dapat diterima dan dipahami oleh semua pegawai. Pelayanan adalah jasa yang diberikan oleh koperasi dalam upaya memajukan usahanya, semakin besar atau semakin banyak pelayanan itu, maka semakin tinggi peran serta anggota koperasi. Disiplin kerja karyawan dapat berpengaruh terhadap pelayanan kepada anggota sebab dengan disiplin kerja diharapkan peraturan-peraturan yang ada dapat ditaati oleh setiap karyawan dan pekerja dapat diselesaikan dengan target yang telah ditentukan sehingga tujuan dapat tercapai. Apabila disiplin kerja tidak dilaksanakan maka pengaruhnya pada pelayanan kepada anggota harus menunggu karyawannya yang belum ada di tempat kerja. Hal tersebut tentu saja akan berpengaruh terhadap aktivitas serta pengembangan organisasi koperasi.

Penelitian ini didasari oleh hasil pengamatan penulis pada survey pendahuluan, yaitu adanya keterlambatan dari para karyawan untuk melayani anggotanya yang sudah ada di tempat kerja. Dari beberapa indikator tersebut menunjukkan disiplin yang kurang mentaati dan pelayanan yang kurang optimal.

Dari penelitian ini, penulis menggunakan metode studi kasus, yang merupakan salah satu metode deskriptif analisis. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara, kuisisioner, studi pustaka yang disebarkan keseluruh responden yaitu karyawan dan informan yaitu pengurus, anggota Koperasi Pegawai Abdi Praja Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh untuk disiplin kerja hasil perolehan persentase sebesar 89,5% dari harapan sebesar 100% dan untuk tanggapan responden pelayanan kepada anggota dapat diperoleh hasil persentase sebesar 45,71% dari harapan 100%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan baik, sedangkan untuk masalah pelayanan kepada anggota kurang baik. Dengan melihat perolehan tersebut dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan berperan dalam meningkatkan pelayanan kepada anggota.

## ABSTRACT

*Novaliadi Feriansyah Nugraha, C1150386 (2019), Analysis of Employee Work Discipline in an Effort to Improve Services to Members at the Koperasi Pegawai Abdi Praja of the Institut Pemerintahan Dalam Negeri in Sumedang District, (under the guidance of Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si).*

*Discipline is an attitude where a person is able to obey the rules that apply both in written and unwritten and has a sense of responsibility in carrying out their respective duties. The purpose and function of discipline are essentially made so that employees are responsible for their actions and must be accepted and understood by all employees.*

*Service is a treatment provided by cooperatives in the effort to promote its business, the greater or the more the service, the higher the participation of members. Employee discipline can affect the service to the member by means of the discipline expected, the existing regulations can be assigned by each employee and workers can be completed with a specified target so that the Objectives can be achieved. If the discipline is not performed, the influence on the service to the members must wait for employees who are not in the workplace. It will, of course, affect the activity and development of cooperative organizations. This research is based on the results of the author observation on an introductory survey, in which there is a delay of the employees to serve its existing members in the workplace. From some indicators, it shows a discipline that is less obeyed and the service is less than optimal. From this research, the authors use a case study method, which is one of the descriptive methods of analysis. While the data collection techniques used are through observation, interviews, questionnaire, library study disseminated throughout the respondents that are employees and informant that is the manager, member of Koperasi Pegawai Abdi Praja of the Institut Pegawai Dalam Negeri in Sumedang District. Based on the results of this study obtained, for work discipline, the results of percentage acquisition of 89.5% of expectations of 100% and for the responses of respondents service to members can be obtained as a percentage of 45.71% of the expectations of 100%. Therefore, it can be concluded that the employee's work discipline is good, while for the problem of service to the members of good. By looking at the acquisition it can be concluded that the employee discipline plays a role in improving service to members.*

IKOPIN

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang diberi judul **“Analisis Disiplin Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota”**.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Institut Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik yang sifatnya membangun dan saran yang memberikan manfaat dan dorongan bagi peningkatan penulis di masa yang akan datang.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih serta penghargaan yang tulus kepada perempuan terhebat Ibunda Nia Mamah Rohimah, Ayahanda Lili Sobarnas, serta adik penulis Tia Priliantini yang telah memberikan doa dan dukungan secara moril dan materil selama menempuh pendidikan dengan pengorbanan dan kasih sayangnya.

Penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

Seiring dengan tersusunnya skripsi ini, penulis juga telah banyak mendapat bantuan, bimbingan, petunjuk serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang tulus kepada :

1. Kedua orang tua tercinta (Ibu Nia Mamah Rohimah Dan Bapak Lili Sobarnas) serta adikku (Tia Priliantini) yang selalu membantu, mensupport, ngasih doa, serta tiada hentinya yang terus menerus memberikan semangat dan berjuang demi anaknya yang pertama dan tersayang agar cepat selesai dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. (HC) Ir. Burhanudin Abdullah, MA. Selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia.
3. Ibu Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Hj. Suarny Amran, SH., MH selaku Dosen Penelaah Konsentrasi sekaligus dosen wali yang telah memberikan arahan serta saran kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi ini agar bisa cepat selesai.
5. Ibu Dr. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc selaku Penelaah Koperasi yang telah memberikan arahan serta saran kepada penulis untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Direktur Program Studi S-1.
7. Seluruh Bapak Ibu Dosen IKOPIN yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

8. Seluruh staf karyawan dan Cleaning Service yang telah memberikan pelayanan selama kuliah di IKOPIN, serta memberikan semangat agar bisa cepat selesai dengan skripsi ini.
9. Seluruh Pengurus, Pengawas, Ketua, serta Karyawan Koperasi pada Unit Simpan Pinjam di Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian ini.
10. Seluruh keluarga besar yang selalu memberikan nasehat juga dorongan yang tiada henti-hentinya sampai kuliah dan penyusunan skripsi diselesaikan.
11. Dia yang selalu mengingatkan, mendorong, ngasih doa, dan menyemangati tiada hentinya untuk terus berusaha agar tidak mudah menyerah, susah senang bersama kita lakukan, yang memang benar-benar membantu banget dalam penulisan skripsi ini yaitu kekasih saya sendiri Asyri Agustin Nisa.
12. Group Tipsen: Eva Fajar Nurhasanah, Andika Saputra, Andi Akhmad Maulana, Selfi Permatasari, M. Holy, Syarifah Ipeh, Medali Oktari, Agung Syahrul.
13. Puri geulis homestay: Babeah tercinta, Suryani, Wahyu Sugianto, Sukma Jaya, Devia, Itho Waremra, Ainul, Andi Akhmad Maulana, M. Holy.
14. Teman Ulin dan Teman seperjuangan Widi Hayati Ningrum, Evi Nafisah, Azrul, Sri Rostari, Endah, Neng Diana yang selalu mendukung untuk terus semangat dalam menyusun skripsi ini agar bisa cepat selesai.
15. Terima kasih buat adik tingkat angkatan 2016 Anti Nurul yang selalu memberikan motivasi agar bisa cepat selesai dalam penyusunan ini.



16. Terima kasih juga buat adik tingkat angkatan 2017 Shaumi Kamila yang telah membantu penyusunan ini.
17. Karyawan IKOPIN yang muda termasuk Teh Anggi A Rahayu yang terus menerus memberikan semangat agar cepat selesai dalam penyusunan Skripsi ini.
18. Sahabat baik Sahnaz Anyelia Rahma, Suryani, Agasi Pratama Agung, Farid Fahmi Firdaus.
19. Teman-teman seperjuangan mahasiswa IKOPIN 2015 khususnya Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia dan kelas Manajemen F.

Semoga Allah SWT membalas semua yang telah mereka berikan kepada penulis, dan menjadikan semua yang bernilai ibadah dihadapan-Nya amin.

Jatinangor, 08 Agustus 2019

IKOPIN

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal.
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	i
<b>RINGKASAN</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN</b>	
2.1 Pendekatan Masalah.....	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian .....	12
2.1.2 Pendekatan Sumber Daya Manusia.....	21
2.1.3 Pendekatan Disiplin Kerja.....	27
2.1.4 Pendekatan Pelayanan Kepada Anggota.....	35

2.2 Metode Penelitian.....	38
2.2.1 Metode Yang Digunakan.....	38
2.2.2 Data Yang Diperlukan.....	38
2.2.3 Operasionalisasi Variabel.....	39
2.2.4 Sumber Data.....	41
2.2.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
2.2.6 Analisis Data.....	42
2.2.7 Tempat Penelitian.....	47
2.2.8 Jadwal Penelitian.....	47

### **BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

3.1 Sejarah Berdirinya Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	48
3.2 Keadaan Umum Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	49
3.3 Visi Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	49
3.4 Bidang Organisasi Dan Manajemen Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	50
3.5 Manajemen Keanggotaan Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	57
3.6 Kegiatan Usaha Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	62
3.7 Keadaan Keuangan Koperasi.....	63
3.8 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	68

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Pelaksanaan Disiplin Kerja Karyawan di Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	72
4.1.1 Peraturan Disiplin Kerja Yang Berlaku.....	73

4.1.2 Disiplin Preventif.....	74
4.1.3 Disiplin Korektif.....	84
4.2 Pelaksanaan Pelayanan Anggota Di Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	94
4.2.1 Jam Buka Pelayanan.....	94
4.2.2 Waktu Pengembalian Uang Pinjaman.....	95
4.2.3 Waktu Peminjaman Uang.....	96
4.2.4 Kecepatan Dalam Pelayanan.....	97
4.2.5 Peminjaman Uang.....	97
4.2.6 Pengembalian Uang.....	98
4.2.7 Jumlah Uang Yang Di Pinjam.....	99
4.2.8 Lebih Atau Kurangnya Uang Yang Dapat Di Pinjam.....	100
4.2.9 Waktu Pelunasan.....	101
4.2.10 Kecepatan Dalam Pengembalian Uang.....	101
4.2.11 Tempat Yang Telah Di Tentukan.....	102
4.2.12 Tempat Yang Sesuai Dengan Waktu Yang Telah Di Janjikan.....	103
4.3 Upaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota.....	105
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran-Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xvi</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xix</b>

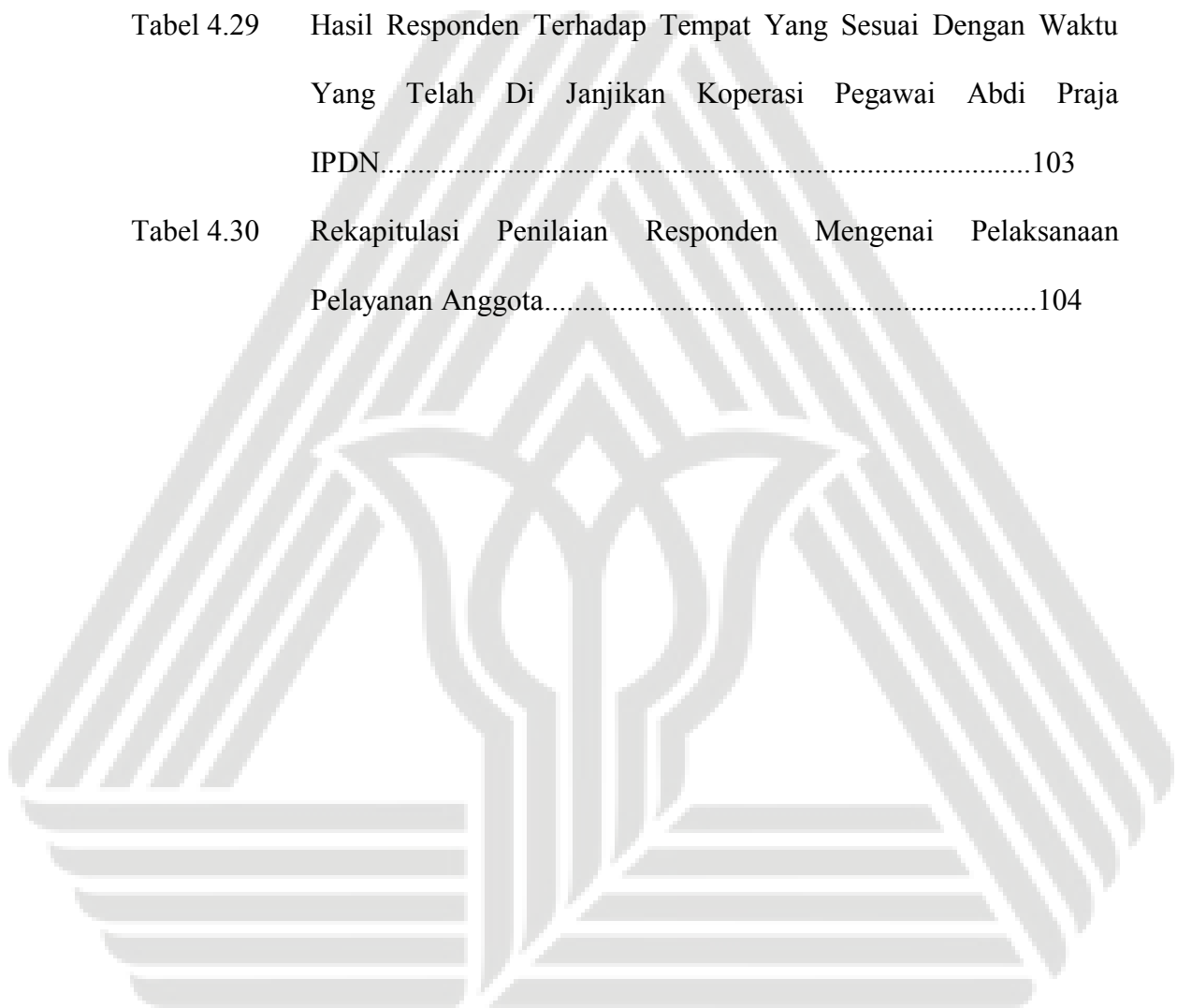
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Naik dan Turunnya Pendapatan di Koperasi KPAP IPDN Tahun 2017.....	5
Tabel 1.2	Tingkat Kehadiran Koperasi Abdi Praja IPDN Kabupaten Sumedang.....	8
Tabel 2.1	Operasionalisasi Variabel Disiplin Kerja Unit Simpan Pinjam pada Koperasi KPAP IPDN.....	39
Tabel 2.2	Operasionalisasi Variabel Pelayanan Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi KPAP IPDN.....	40
Tabel 2.3	Sumber Data.....	41
Tabel 2.4	Penilaian Tanggapan Responden Terhadap Indikator Disiplin kerja.....	44
Tabel 2.5	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan.....	44
Tabel 3.1	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN Tahun 2014-2018.....	58
Tabel 3.2	Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok Dan Simpanan Wajib Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN Tahun 2014-2018.....	60
Tabel 3.3	Perkembangan Simpanan Sukarela Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN Tahun 2014-2018.....	61
Tabel 3.4	Perkembangan Piutang Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN Tahun 2014-2018.....	61

Tabel 3.5	Perkembangan Permodalan Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN Tahun 2014-2018.....	63
Tabel 3.6	Perhitungan Rasio Likuiditas Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN Tahun 2014-2018.....	64
Tabel 3.7	Perhitungan Rasio Leverage Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN Tahun 2014-2018.....	66
Tabel 3.8	Perhitungan Rasio Profitabilitas Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN Tahun 2014-2018.....	67
Tabel 3.9	Implementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	68
Tabel 4.1	Hasil Penilaian Terhadap Ketepatan Jam Masuk Kerja.....	75
Tabel 4.2	Hasil Penilaian Terhadap Ketetapan Jam Istirahat.....	76
Tabel 4.3	Hasil Penilaian Terhadap Ketetapan Jam Akhir Kerja.....	77
Tabel 4.4	Hasil Penilaian Terhadap Ketentuan Dalam Menggunakan Seragam.....	78
Tabel 4.5	Hasil Penilaian Terhadap Daftar Hadir.....	79
Tabel 4.6	Hasil Penilaian Responden Mengenai Memberikan Pelayanan Dengan Sebaik-baiknya Terhadap Anggota.....	80
Tabel 4.7	Hasil Penilaian Terhadap Melaksanakan Pekerjaan Dengan Jujur, Tertib, Cermat, Dan Bersemangat.....	81
Tabel 4.8	Hasil Penilaian Responden Terhadap Karyawan Dalam Menggunakan Dan Memelihara Barang/Peralatan.....	83
Tabel 4.9	Hasil Penilaian Terhadap Pemberian Peringatan Lisan.....	84
Tabel 4.10	Hasil Penilaian Terhadap Pemberian Peringatan Tertulis.....	84

Tabel 4.11	Hasil Penilaian Terhadap Pernyataan Tidak Puas.....	86
Tabel 4.12	Hasil Penilaian Terhadap Pernyataan Penundaan Program Promosi Jabatan.....	87
Tabel 4.13	Hasil Penilaian Terhadap Pernyataan Penundaan Kenaikan Upah/Gaji.....	89
Tabel 4.14	Hasil Penilaian Terhadap Pemberhentian Dengan Hormat.....	90
Tabel 4.15	Hasil Penilaian Terhadap Pemberhentian Tidak Hormat.....	91
Tabel 4.16	Hasil Penilaian Terhadap Pembebasan Jabatan.....	92
Tabel 4.17	Rekapitulasi Pelaksanaan Disiplin Karyawan Di Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	93
Tabel 4.18	Hasil Responden Terhadap Jam Buka Pelayanan.....	94
Tabel 4.19	Hasil Responden Terhadap Waktu Pengembalian Uang Pinjaman.....	95
Tabel 4.20	Hasil Responden Terhadap Waktu Peminjaman Uang.....	96
Tabel 4.21	Hasil Responden Terhadap Kecepatan Dalam Pelayanan.....	97
Tabel 4.22	Hasil Responden Terhadap Peminjaman Uang.....	98
Tabel 4.23	Hasil Responden Terhadap Pengembalian Uang.....	99
Tabel 4.24	Hasil Responden Terhadap Jumlah Uang Yang Di Pinjam.....	99
Tabel 4.25	Hasil Responden Terhadap Lebih Atau Kurangnya Uang Yang Dapat Di Pinjam.....	100
Tabel 4.26	Hasil Responden Terhadap Waktu Pelunasan Anggota.....	101
Tabel 4.27	Hasil Responden Terhadap Ketepatan Dalam Pengembalian Uang.....	102

Tabel 4.28	Hasil Responden Terhadap Tempat Yang Telah Di Tentukan Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	102
Tabel 4.29	Hasil Responden Terhadap Tempat Yang Sesuai Dengan Waktu Yang Telah Di Janjikan Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....	103
Tabel 4.30	Rekapitulasi Penilaian Responden Mengenai Pelaksanaan Pelayanan Anggota.....	104



IKOPIN



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Peran Timbal Balik Antar Dimensi Koperasi.....15
- Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Abdi Praja IPDN.....57



IKOPIN