

# **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 di atas, Koperasi merupakan bangun usaha dalam sistem perekonomian Indonesia yang diharapkan dapat berperan pada berbagai sektor. Dengan demikian, koperasi harus menjadi satu lembaga ekonomi yang kuat, berdayaguna, 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 1-4 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 manajer 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, dan 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 Konsumen Mulia Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya 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, 3 orang pengurus, 3 orang pengawas, seorang manajer, dan 1 orang staf manajer (karyawan). Dalam perkembangannya Koperasi ini memiliki tiga 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 *laundry* dan satpam ke RSUD Majalaya melayani juga kegiatan usaha yaitu:

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

Berikut ini adalah Tabel perbandingan SHU dari setiap unit usaha Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya:

**Tabel 1. 1 Perbandingan Hasil Usaha di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya**

| Tahun | Unit Rekanan | Unit Perdagangan | Unit Simpan Pinjam | Jumlah      |
|-------|--------------|------------------|--------------------|-------------|
| 2017  | 18.114.346   | 103.762.532      | 354.848.905        | 476.191.900 |
| 2018  | 23.294.328   | 114.995.501      | 457.550.404        | 595.840.233 |
| 2019  | 51.510.706   | 101.913.695      | 480.715.522        | 634.139.923 |
| 2020  | 66.455.697   | 105.719.076      | 481.243.766        | 653.418.539 |
| 2021  | 30.660.638   | 97.029.961       | 401.123.090        | 528.813.689 |

Sumber: Laporan pertanggung jawaban Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2017 – 2021

Dapat dilihat data yang disajikan pada Tabel 1.1 dari tahun 2017 hingga 2021 terlihat bahwa setiap tahunnya hasil usaha yang didapatkan oleh Unit Perdagangan mengalami tren fluktuatif. Selain itu semua unit usaha mendapatkan hasil usaha dengan tren yang fluktuatif setiap tahunnya. Ditambah, terjadi penurunan di setiap unit usaha pada tahun 2021.

Objek penelitian ini berfokus pada Unit Perdagangan dikarenakan dengan tren hasil usaha yang mengalami fluktuasi setiap tahunnya hingga mencapai penurunan di tahun 2021. Unit Perdagangan selalu memberikan fasilitas pelayanan pembayaran anggota, selain itu Unit Perdagangan juga dapat dijadikan sebagai sarana pelayanan kepada anggota.

Dilihat dari Absensi karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya menunjukkan salah satu ukuran dalam melihat disiplin kerja karyawan pada Unit Perdagangan, sebagaimana disajikan pada Tabel dibawah ini:

**Tabel 1. 2 Persentase Absensi Tahunan Karyawan Di Unit Perdagangan**

| Tahun | Jumlah Karyawan | Jumlah Hari Kerja | Tidak Hadir |       |                  |      | Jumlah | Persentase Kehadiran |
|-------|-----------------|-------------------|-------------|-------|------------------|------|--------|----------------------|
|       |                 |                   | Izin        | Sakit | Hamil/Melahirkan | Alfa |        |                      |
| 2017  | 17              | 291               | 184         | 57    | 73               | 0    | 314    | 6%                   |
| 2018  | 17              | 288               | 187         | 60    | 223              | 1    | 471    | 10%                  |
| 2019  | 15              | 297               | 190         | 68    | 76               | 0    | 334    | 7%                   |
| 2020  | 14              | 294               | 195         | 73    | 0                | 0    | 268    | 7%                   |

*Sumber: Laporan Absensi Karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya*

Dari Tabel diatas ditunjukkan bahwa terjadi kenaikan absen izin dan sakit dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 terdapat absen izin sebanyak 184 hari/tahun dimana terdapat 17 karyawan dibandingkan dengan tahun 2020 terdapat 14 karyawan namun terdapat absen izin sebanyak 195 hari/tahun. Begitupun dengan keterangan absen sakit pada tahun 2017 terdapat sebanyak 57 hari/tahun dengan 17 karyawan dibandingkan dengan pada tahun 2020 terdapat 73 hari/tahun absen sakit dengan 14 karyawan sehingga diduga bahwa terdapat penurunan kinerja karyawan di Koperasi Karyawan RSUD Majalaya jika dilihat dari absensi yang merupakan salah satu indikator dari disiplin kerja.

**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 Perdagangan (orang)</b> | <b>Presentasi Anggota Aktif Bertransaksi (%)</b> |
|--------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 2017         | 583                          | 362                                                                 | 62,08                                            |
| 2018         | 605                          | 305                                                                 | 50,41                                            |
| 2019         | 611                          | 373                                                                 | 61,05                                            |
| 2020         | 589                          | 358                                                                 | 60,78                                            |
| 2021         | 592                          | 325                                                                 | 64,70                                            |

*Sumber: laporan RAT Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya*

Berdasarkan Tabel 1.3 keanggotaan bahwa jumlah anggota pada koperasi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya mengalami peningkatan, pada tahun 2018 hingga 2021. Sementara itu jumlah anggota bertransaksi, menunjukkan bahwa di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya mengalami fluktuatif, yang diduga berkait dengan pelayanan dan disiplin kerja kurang baik.

Adapun jumlah karyawan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya pada tahun 2017-2021 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 4 Jumlah Perkembangan Karyawan**

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Karyawan (Orang)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|--------------|--------------------------------|-----------------------|
| 2017         | 17                             | -                     |
| 2018         | 17                             | -                     |
| 2019         | 17                             | -                     |
| 2020         | 14                             | (17,65)               |
| 2021         | 14                             | -                     |

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah karyawan pada tahun 2017-2019 yaitu berjumlah 17 orang dan pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 10% yaitu menjadi 14 orang dan bertahan hingga tahun 2021.

**Tabel 1. 5 Perkembangan Penjualan Unit Perdagangan**

| <b>Tahun</b> | <b>Penjualan<br/>(Ribuan Rupiah)</b> | <b>Perubahan<br/>(+/-)</b> | <b>Perubahan<br/>(%)</b> |
|--------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 2017         | 2.006.580                            | -                          | -                        |
| 2018         | 2.392.358                            | 385.778                    | 19,23                    |
| 2019         | 2.571.155                            | 178.797                    | 7,47                     |
| 2020         | 3.044.106                            | 472.951                    | 18,40                    |
| 2021         | 2.610.301                            | (433.805)                  | (14,25)                  |

*Sumber: laporan RAT Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya tahun 2017-2021*

Berdasarkan Tabel 1.5. dapat terlihat bahwa jumlah penjualan unit perdagangan dari tahun 2017 sampai 2019 yang berfluktuasi yang cenderung mengalami perdagangan. Hal itu diduga berkait dengan rendahnya disiplin kerja karyawan unit perdagangan sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan menjadi kurang baik. Berdasarkan hasil dari survey diperoleh keadaan koperasi bahwa kurangnya disiplin kerja para karyawan antara lain:

1. Banyaknya karyawan wanita masih memiliki anak balita sehingga mengganggu terhadap masuk jam kerja;
2. Sering adanya karyawan yang meminta izin untuk kepentingan pribadi pada saat jam kerja;
3. Kurangnya ketegasan pengawas terhadap kedisiplinan karyawan.

Fenomena kurang disiplinnya karyawan tersebut mengindikasikan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sehingga berdampak kepada rendahnya tingkat partisipasi anggota dalam bertransaksi di koperasi terutama unit perdagangan. Hal ini didukung dengan data pada Tabel 1.3 yang menunjukkan transaksi jumlah anggota yang berpartisipasi setiap tahunnya dengan tren fluktuatif.

Disiplin kerja merupakan salah satu faktor yang penting yang dapat mempengaruhi pelayanan. Menurut Billy Johan (2017) menyebutkan bahwa terdapat antara disiplin kerja dengan kualitas pelayanan terdapat hubungan yang positif dan signifikan. Dengan kata lain semakin baik disiplin kerja yang ada maka akan semakin baik kualitas pelayanan. Menurut Nurhidayah (2019) Kualitas Pelayanan adalah

segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kasmir dalam (Pasolong, 2007) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan kepuasan pelanggan dengan standar yang ditentukan. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan terhadap kinerja karyawan terutama kedisiplinan karyawan dalam bekerja. Ketika koperasi telah memberikan pelayanan yang terbaik maka koperasi telah berhasil membuat pelanggan atau anggota merasa puas sehingga akan meningkatkan kemungkinan transaksi anggota meningkat.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka penelitian diarahkan pada fenomena kurang baiknya kualitas pelayanan yang diduga akibat disiplin kerja yang dilaksanakan oleh karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dengan judul **“Analisis Pelaksanaan Disiplin Kerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Anggota Di Unit Perdagangan”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana pelaksanaan disiplin kerja di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang dijalankan karyawan di Unit Perdagangan Koperasi Koperasi Konsumen RSUD Majalaya.
3. Bagaimana upaya koperasi dalam meningkatkan disiplin kerja dan kualitas pelayanan di Perdagangan (Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya).

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

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan disiplin kerja karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

#### **1.3.2 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pelaksanaan disiplin kerja karyawan di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia Majalaya
2. Kualitas pelayanan yang dilaksanakan karyawan di Unit Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
3. 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 Konsumen Mulia RSUD Majalaya dalam pelaksanaan disiplin kerja sebagai pertimbangan pengurus untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota.