

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan nasional merupakan langkah untuk bisa meningkatkan seluruh aspek kehidupan, selain itu juga sebagai pengembangan keseluruhan sistem penyelenggaraan negara yang tujuannya untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur secara material maupun spiritual. Pembangunan nasional diharapkan dapat untuk memperbaiki kehidupan masyarakat dan juga dapat mewujudkan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Indonesia.

Dalam sistem perekonomian Indonesia terdapat tiga pelaku ekonomi utama yang diharapkan akan menjadi lokomotif penggerak perekonomian nasional yaitu BUMN, BUMS, dan Koperasi. Ketiga pelaku perekonomian tersebut memiliki fungsi dan peranan yang sangat penting bagi kemajuan perekonomian bangsa Indonesia.

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat (1) dinyatakan bahwa: **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”**.

Koperasi merupakan badan usaha bersama yang bergerak dalam bidang perekonomian, anggota yang bergabung secara sukarela dan dasar pemahaman hak, berkewajiban untuk melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memahami kebutuhan-kebutuhan anggotanya (Kartasapoetra, Bambang, Setiady, 2011).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 1 Ayat 1 dijelaskan bahwa:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas azas kekeluargaan”

Berdasarkan pengertian koperasi tersebut maka peranan koperasi sangatlah penting dalam menumbuh kembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kesejahteraan ekonomi anggotanya itu sendiri yang berlandaskan atas azas kekeluargaan. Pengembangan koperasi harus diarahkan agar koperasi dapat menerapkan prinsip-prinsip koperasi dan kaidah ekonomi dengan benar dalam pengelolaannya.

Tujuan koperasi yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Pasal 3 menyatakan bahwa:

“Koperasi bertujuan memajukan 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.”

Mengingat peran penting sumber daya manusia, Koperasi harus bisa menjaga, memelihara dan meningkatkan juga kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Salah satu cara yang dapat koperasi lakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah dengan mengetahui kinerja karyawan yang berkualitas.

Menurut Mangkunegara dalam Masram (2019,139) Kinerja Karyawan adalah:

“Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawa yang diberikan kepadanya.”

Untuk memaksimalkan kinerja sumber daya manusia yang ada, koperasi perlu mengetahui kepuasan kerja sumber daya manusianya, sehingga produktivitas keberhasilan serta kemajuan koperasi dapat ditingkatkan melalui kebijakan dan program-program yang mendorong para sumber daya manusia di koperasi tersebut memberikan pekerjaan terbaiknya untuk mencapai tujuan koperasi.

Menurut Robbins (2003) kepuasan kerja adalah:

“Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima karyawan dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. semakin karyawan puas akan pekerjaan yang telah diselesaikannya, maka semakin baik pekerjaan yang dihasilkannya.”

Menurut penelitian Nugraha Heri, Nurafani Afni (2021) yang berisi:

“Dalam penelitian ini sumber keunggulan kompetitif perusahaan sebenarnya berasal dari kepuasan kerja karyawan tersebut. Secara lebih spesifik kepuasan kerja yang perlu diperhatikan adalah kepuasan kerja karyawan *frontliner*. Karyawan *frontliner* di bank BJB (cabang Pangandaran) sebanyak 37 orang yaitu 13 orang teller, 3 orang *customer service* (CS) dan 21 orang *security*. Sedangkan nasabah yang memiliki tabungan di bank bjb (Cabang Pangandaran) per tanggal 31 Desember 2020 tercatat sebanyak 56.529 NOA tabungan, sebanyak 777 NOA giro, dan sebanyak 272 deposan. Dasar beroperasinya bank adalah kepercayaan, sehingga bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan pemerintah dan pihak swasta, maupun masyarakat dalam menyimpan dana atau tabungannya. Oleh karena itu perbankan dituntut untuk semakin meningkatkan pelayanannya, mengingat nasabah semakin meningkat mobilitas dan kebutuhannya. Hal ini dimaksudkan untuk memenuhi kepuasan nasabah serta memelihara kepercayaan, kesetiaan dan loyalitas masyarakat terhadap dunia perbankan. Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat diketahui

bahwasannya dalam suatu persaingan yang harus dimiliki dan dilakukan oleh perusahaan adalah meningkatkan kepuasan kerja karyawan *frontliner* dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga diharapkan nantinya akan dapat memberikan kepuasan nasabah.”

Pada tanggal 5 Februari 2001 Rapat Anggota pendirian dan pengesahan Koperasi Citra Aneka Usaha Mandiri dihadiri oleh 20 orang. Dalam rapat tersebut selain ditetapkan Anggaran Dasar (AD) dan Anggaran Rumah Tangga (ART), ditetapkan juga unit usaha yang akan dikelola oleh koperasi, yaitu usaha Unit Simpan Pinjam, Perdagangan umum dan jasa. Keputusan Menteri Negara Urusan Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor: 518/SK.22-Kop/II/2001, tentang pengesahan Akta Pendiri “Koperasi Pedagang dan Pengusaha Terminal Cileunyi” “Citra Aneka Usaha Mandiri” (K.C.A.U.M)” di Kabupaten Bandung Nomor Badan Hukum No. 22/BH/518/-KOP/II/2001, tanggal 5 Februari 2001.

Akta Perubahan Anggaran Dasar yang dibuat Notaris Rasjun Abdul Rahman, S.H., M.Kn. Nomor 9 tanggal 20 Januari 2015. Keputusan Menteri Negara Koperasi dan UKM Republik Indonesia. Bupati Bandung, Kepala Dinas Koperasi, UKM Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 518/BH/PAD/KEP.01-KOP/I/2015 tentang pengesahan akta perubahan anggaran dasar koperasi simpan pinjam citra mandiri (KSP.CM) “Penyesuaian kembali ke UU No. 25 Tahun 1992 Tentang perkoperasian karena dibatalkannya UU No. 17 tahun 2012 oleh Mahkamah Konstitusi (MK), dengan Nomor: 22/BH/518-KOP/I/2015, tanggal 26 Januari 2015, Surat Ijin Usaha Simpan Pinjam Nomor: 518/SISP/04/KK/I/2015, Nomor Induk Koperasi 3204290050064. Dengan Susunan Pengurus dan Pengawas Periode Sampai dengan Tahun 2018.

KSP Citra Mandiri bertempat di Jalan Raya Cileunyi (Terminal Cileunyi) Wetan Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Kehadirannya merupakan wujud nyata dari keinginan, tekad dan niat untuk turut serta membangun di bidang ekonomi, menentukan bahwa masyarakat harus memegang peranan aktif dalam kegiatan pembangunan Nasional.

Koperasi Simpan Pinjam Citra Mandiri juga sudah menerapkan *Good Corporate Government* (GCG) dimana sudah memenuhi lima prinsip tata kelola koperasi yang baik diantaranya sebagai berikut:

1. Transparan (*Transparency*)

Transparan adalah sifat keterbukaan dalam memilih kombinasi dan keterbukaan dalam melaporkan informasi yang terkait dengan organisasi (koperasi).

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

“Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan tanggung jawab manajemen organisasi (koperasi) sehingga pengelolaannya berfungsi dengan baik. Suatu organisasi dapat dianggap bertanggung jawab atas tanggung jawabnya secara efektif dan beroperasi secara optimal. Ini menunjukkan bahwa organisasi tersebut mampu mencapai tingkat akuntabilitas tertentu. Hal ini dapat terjadi hanya jika aturan, tugas, fungsi mekanisme kerja, dan job description setiap organ organisasi jelas. Keberadaan orang (SDM) yang kompeten di masing-masing posisi di setiap organ organisasi, serta standar kinerja yang jelas untuk

mengevaluasi seberapa baik mereka menyelesaikan tanggung jawab mereka. (Governance Kolaborasi yang baik.)” (Priyambodo,2012).

3. Kemandirian (*Independence*)

Kemandirian adalah ketika suatu organisasi (perusahaan) dikelola secara profesional tanpa kepentingan atau pengaruh dari pihak mana pun yang tidak sesuai dengan undang-undang dan prinsip korporasi yang sehat. Prinsip kemandirian mengatakan bahwa tidak ada dominasi satu pihak kepada pihak lain, dan organisasi tidak dapat diganggu oleh pihak lain. Prinsip kemandirian berhubungan dengan konsep akuntabilitas.

4. Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

Keberhasilan organisasi dalam memenuhi peraturan yang berlaku, serta peraturan internal organisasi seperti anggaran dasar dan anggaran rumah tangga, menunjukkan penerapan prinsip pertanggung jawaban. Selain itu, organisasi menunjukkan kepedulian terhadap pihak yang berkepentingan, masyarakat, dan lingkungan. Prinsip sosial tanggung jawab sering ditunjukkan, yang membantu organisasi bertahan dalam jangka panjang.

5. Kewajaran (*Fairness*)

Keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak kesetaraan dan kesetaraan dapat didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara terhadap stakeholder berdasarkan perjanjian dan peraturan perundangan yang berlaku. Selain itu, keadilan mencakup sistem hukum yang kuat, kejelasan hak-hak pemodal, dan penegakkan peraturan yang melindungi investor, terutama pemegang saham

minoritas, dari berbagai bentuk penipuan. Fairness diharapkan melindungi kepentingan pemegang saham secara adil dan jujur melalui pengelolaan seluruh aset perusahaan dengan hati-hati.

Dalam menjalankan aktivitas usahanya Koperasi Simpan Pinjam Citra Mandiri menjalankan usaha yang dilakukan Koperasi Citra mandiri sebagai berikut:

1. Simpanan: Simpanan pokok dan simpanan wajib, Simpanan khusus/Tabungan extra, Simpanan sukarela.
2. Pinjaman/Kredit

Dalam menjalankan usahanya, KSP Citra Mandiri dibantu oleh 18 Orang karyawan. Berikut ini data perkembangan jumlah karyawan Koperasi Simpan Pinjam Citra Mandiri:

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Karyawan KSP Citra Mandiri Tahun 2018-2020

No	Usaha	Perkembangan Jumlah Karyawan				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Simpan Pinjam	8	8	14	14	18

Sumber: laporan RAT KSP Citra Mandiri 2018-2022

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan KSP Citra Mandiri mengalami perkembangan, semula 8 orang pada tahun 2018 menjadi 18 orang pada tahun 2022. Dari 18 karyawan adanya Kinerja karyawan yang rendah diduga karena ada kaitannya dengan kepuasan kerja, yang membuat kinerja karyawan kurang puas seperti sikap yang kurang respon terhadap pekerjaan. Ciri-ciri diantaranya, hasil pekerjaan yang tidak rapih berkaitan dengan jenis pekerjaan yang diberikan oleh

pimpinan tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Salah satu yang mempengaruhi kinerja karyawan itu rendah mengenai jabatan dan jobdesk yang kurang sesuai, berikut data jabatan dan jobdesk di KSP Citra Mandiri.

Tabel 1.2 Data Jobdesk Karyawan KSP Citra Mandiri

No	Jabatan	Jobdesk
1	Kepala Bidang Operasional	1. Merencanakan 2. Mengarahkan 3. Mengontrol serta mengevaluasi seluruh rangkaian aktivitas dibidang operasional baik internal maupun eksternal yang dapat meningkatkan operasionalisme koperasi.
2	Teller	Merencanakan dan melaksanakan segala sesuatu transaksi yang sifatnya tunai.
3	<i>Customer Service</i> (CS)	Memberikan pelayanan prima kepada mitra sehubungan dengan produk <i>funding</i> (penghimpunan dana) yang dimiliki oleh koperasi, dalam hal tabungan (simpanan Sukarela) dan deposito (simpanan berjangka) dan menjaga kerahasiaannya.
4	Administrasi Kredit	Mengelola administrasi kredit mulai dari permohonan, pencairan, agunan (jaminan), berkas perjanjian hingga pelunasan kredit.
5	Pembukuan (<i>Accounting</i>)	Mengelola administrasi keuangan hingga ke pelaporan keuangan.
6	Kepala Bidang <i>Marketing</i>	1. Merencanakan 2. Mengarahkan serta mengevaluasi target <i>lending</i> dan <i>funding</i> 3. Memastikan strategi yang digunakan sudah tepat dalam upaya mencapai sasaran termasuk dalam menyelesaikan kredit bermasalah.
7	<i>Account officer</i> (Staf Kredit)	1. Melayani pengajuan kredit 2. Melakukan analisis kelayakan serta memberikan rekomendasi atas pengajuan kredit sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan

No	Jabatan	Jobdesk
8	<i>Funding Officer</i> (Staf Dana)	Menerapkan strategi dan pola-pola tertentu dalam rangka menghimpun dana masyarakat.
9	Kolektor Pembinaan dan Penyelesaian Kredit	Menjemput setoran angsuran kredit dan menagih kredit anggota

Sumber Data: Jobdesk Karyawan KSP Citra Mandiri

Dari data di atas dapat dilihat bahwa *jobdesk* dari masing-masing jabatan belum sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Diduga bahwa *jobdesk* yang diberikan kepada karyawan belum maksimal dilihat dari keterlambatan karyawan yang diakibatkan terlalu banyaknya pekerjaan, salah penempatan pekerjaan, tidak sesuai kemampuan, tidak menguasai pekerjaan sehingga menyebabkan keterlambatan karyawan dalam bekerja. Dilihat dari segi penempatan pekerjaan karyawan yang cukup baik sehingga belum mencapai kriteria sangat baik.

Berdasarkan uraian di atas diduga kinerja karyawan yang kurang. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi Inter Nusa Di Jakarta”. Faktor kepuasan kerja, gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan kerja mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Sikap rekan sekerja merupakan faktor kepuasan kerja yang mempunyai pengaruh paling dominan besar dibandingkan variabel lain terhadap kinerja. Faktor kepuasan kerja, gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan sekerja dapat menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 99,5 % sedangkan sisanya 0,5 % dijelaskan oleh faktor kepuasan kerja lain di luar model. **Yoga Fortuna**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka untuk mengetahui kepuasan kerja adalah salah satu hal yang penting untuk terus meningkatkan kinerja karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Citra Mandiri meningkat kembali, maka diperlukan penelitian, untuk mengetahui gambaran tentang kinerja karyawan maka dilakukan penelitian dan mengambil judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja dalam upaya meningkatkan Kinerja Karyawan”** (Studi Kasus pada KSP Citra Mandiri Kota Bandung).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang penelitian diatas serta untuk dapat memberikan batasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, maka identifikasi masalahnya ditetapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan KSP Citra Mandiri
2. Bagaimana kinerja karyawan KSP Citra Mandiri
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan
4. Bagaimana upaya manajerial yang harus dilakukan koperasi untuk memberikan kepuasan kerja agar kinerja karyawan meningkat.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan Koperasi Citra Mandiri.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan KSP Citra Mandiri
2. Kinerja karyawan KSP Citra Mandiri
3. Pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan
4. Upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui kepuasan kerja

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan serta sebagai referensi bagi peneliti lain yang berminat untuk melaksanakan penelitian yang sejenis.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bagi pengambilan keputusan terkait masalah kepuasan kerja dan kinerja karyawan dalam mengembangkan dan meningkatkan kinerja karyawan serta bahan pertimbangan dalam penetapan strategi dan kebijakan sumber daya manusia di masa yang akan datang.