

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Koperasi adalah suatu kumpulan orang - orang untuk bekerja sama demi kesejahteraan bersama, berdasarkan Undang - undang nomor 25 tahun 1992, Koperasi adalah Badan Usaha yang beranggotakan orang perorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Koperasi sebagai gerakan ekonomi kerakyatan disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan yang perlu terus didorong pengembangannya dalam rangka mewujudkan demokrasi ekonomi dan koperasi harus dapat berkembang menjadi lembaga ekonomi yang mandiri, yang pertumbuhannya berakar didalam masyarakat. Untuk itu perlu lebih ditingkatkan kesadaran, kegairahan dan kemampuan para anggotanya antara lain melalui pendidikan perkoperasian, penyuluhan dan pembinaan pengelolaan koperasi dan perlu meningkatkan partisipasi anggotanya secara aktif pada setiap kegiatan koperasi.

Dalam lingkup yang lebih kecil Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto juga memiliki tujuan membantu Pimpinan RSPAD Gatot Soebroto dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota dan keluarganya. Untuk mencapai tujuan tersebut maka Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto baik yang berada ditingkat bawah sampai yang berada ditingkat atas didalam organisasi Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto mempunyai kedudukan yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yang Berkualitas juga diperlukan adanya sarana dan prasarana yang memadai yang berupa tehnologi, karena tehnologi bisa

menghasilkan alat-alat dan mesin-mesin yang dapat mempermudah bahkan dapat menggantikan sebagian besar tugas-tugas manusia sehingga suatu organisasi dapat melakukan aktifitas dengan efektif dan efisien, namun demikian faktor manusia tetap merupakan faktor yang sangat menentukan tercapai tidaknya tujuan suatu organisasi.

Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam setiap organisasi karena mempunyai karakteristik yang khas yang berbeda dengan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia memiliki sifat dinamis dan berkemampuan untuk berkembang hal tersebut menjadikan manusia sebagai sumber daya yang terpenting dalam kehidupan organisasi, Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto diharapkan dapat menghasilkan kualitas karyawan yang lebih berkualitas, lebih mampu dalam pemberian pelayanan kepada anggotanya.

Beberapa hal yang memerlukan perhatian diantaranya mengenai kompensasi, kedisiplinan, penghargaan atas prestasi, pengembangan kemampuan pegawai dan lain - lain, sebagai usaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia harus dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan agar dapat menyesuaikan dengan perubahan-perubahan besar dalam rangka pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam hal ini karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto, diperlukan peran serta berbagai pihak khususnya bagian sumber daya manusia untuk mengembangkan dan meningkatkan Kompensasi, disiplin kerja dan motivasi kerja sehingga karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal kepada anggota Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto.

Dalam rangka membangun kepercayaan anggota atas pelayanan yang dilakukan karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto, Pelayanan anggota merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh anggota Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto tentang peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota, Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi anggotanya dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan.

Kompensasi, Disiplin kerja dan Motivasi kerja sangat mendukung untuk kelancaran penyelesaian tugas – tugas Karyawan di Primer Koperasi

Kartika Gatot Soebroto. Kompensasi dengan segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka, kompensasi sangat penting bagi karyawan itu sendiri sebagai individu, karena besarnya kompensasi merupakan pencerminan atau ukuran nilai pekerjaan karyawan itu sendiri, sebaliknya besar kecilnya kompensasi dapat mempengaruhi prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja karyawan. Apabila kompensasi diberikan secara tepat dan benar para karyawan akan memperoleh kepuasan kerja dan termotivasi untuk mencapai tujuan organisasi, akan tetapi bila kompensasi itu diberikan tidak memadai atau kurang tepat, prestasi kerja, motivasi dan kepuasan kerja karyawan akan menurun, maksud dari tujuan pemberian kompensasi ini untuk membantu karyawan memenuhi kebutuhan diluar kebutuhan rasa adil serta meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Realitas yang terjadi saat ini di Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto terdapat beberapa permasalahan berkaitan dengan Kompensasi, disiplin kerja dan motivasi kerja yang mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan kepada anggota.

Pimpinan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto diharapkan dapat segera mencarikan solusi yang terbaik agar kualitas pelayanan karyawan dapat optimal kembali dalam mendukung pelaksanaan tugas pelayanan sehari - hari. Kompensasi yang diberikan Pimpinan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto dirasakan belum optimal, hal tersebut dapat dilihat dari upah atau gaji yang masih rendah, insentif dan kesejahteraan yang diberikan Pimpinan Primer Koperasi tidak sesuai dengan apa yang telah karyawan berikan kepada Primer Koperasi kartika Gatot Soebroto. Disiplin kerja di Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto terlihat kurang optimal, hal ini terlihat dari masih adanya karyawan berpenampilan kurang rapi dan menarik, karyawan kurang mampu menangani keluhan anggota secara profesional, karyawan bersikap tidak ramah dan bersahabat, karyawan kurang mampu berkomunikasi secara efektif, karyawan tinggi hati karena merasa dibutuhkan.

Motivasi kerja karyawan di Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto masih belum optimal, hal ini terlihat dari masih adanya karyawan yang kurang mampu berketrampilan khusus dalam memahami produk/jasa secara mendalam, karyawan

tidak berkomitmen dalam melayani anggota, karyawan tidak menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung. Kecenderungan penurunan kualitas pelayanan dapat dilihat dari kurang optimalnya pelaksanaan penyelenggaraan dan fasilitasi pelayanan di Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto. Masalah kompensasi, disiplin kerja serta motivasi kerja yang kurang optimal mengakibatkan kualitas pelayanan karyawan di lingkungan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto belum optimal, dan mengingat pentingnya kompensasi, disiplin kerja serta motivasi kerja dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto, maka Penulis ingin mengupas lebih lanjut dalam suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto”**.

## **I.2 Pembatasan Masalah**

Dari berbagai faktor yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah menunjukkan berbagai kemungkinan yang diperkirakan memiliki keterkaitan satu sama lain. Agar penelitian ini lebih memiliki fokus yang jelas, maka penulis dalam penelitian ini dibatasi hanya pada masalah Kompensasi, Disiplin kerja, Motivasi kerja yang diperkirakan mempengaruhi peningkatan Kualitas pelayanan karyawan di Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto.

## **I.3 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- a. Apakah Kompensasi terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto ?
- b. Apakah Disiplin kerja terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan Karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto ?
- c. Apakah Motivasi kerja terdapat pengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan karyawan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto ?
- d. Apakah Kompensasi, Disiplin kerja, Motivasi kerja terdapat pengaruh secara bersama - sama terhadap kualitas pelayanan karyawan

Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto ?

#### **I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

a. Tujuan Penelitian :

- 1) Untuk mengetahui adakah pengaruh Kompensasi, Disiplin kerja dan Motivasi kerja terhadap kualitas pelayanan karyawan di Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh Kompensasi, Disiplin kerja dan Motivasi kerja baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama - sama terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan di Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto.
- 2) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan memberikan peranan terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan di Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto.

b. Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- 1) Manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan bidang manajemen sumber daya manusia pada khususnya dan sebagai referensi bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya pada pihak yang ingin mempelajari mengenai Kompensasi, Disiplin kerja, Motivasi kerja terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
- 2) Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain :
  - a) Bagi Instansi, Penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi Pimpinan Primer Koperasi Kartika Gatot Soebroto, untuk dapat lebih memperhatikan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompensasi, disiplin kerja, motivasi kerja.
  - b) Bagi Akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen

sumber daya manusia.

- c) Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan rujukan bagi penelitian selanjutnya serta sebagai pertimbangan bagi pertimbangan bagi organisasi yang menghadapi masalah serupa.

