

Pelayanan Karyawan KDK Matahari UHAMKA

Safrul Kodri
PGSD, FKIP UHAMKA
ksafrul@yahoo.co.id

Abstract

The research intended to investigate service quality of staffs of Koperasi Dosen & Karyawan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. The method used to be descriptive qualitative. The research result showed that some staff performance below the standard. It proved by the satisfaction level of the users still at the medium level, so it is necessary to implement a training for developing staff's service quality capabilities improvement.

Keywords: service quality, customer satisfaction, responsibility, KDK UHAMKA Cooperation.

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan karyawan Koperasi Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian karyawan perpustakaan dan jasa kebersihan Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA belum melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab. Terbukti tingkat kepuasan jasa koperasi masih dalam level sedang. Oleh karena itu perlu diadakan suatu metode pelatihan peningkatan pelayanan konsumen.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, tanggung jawab, Koperasi KDK UHAMKA.

PENDAHULUAN

Koperasi Dosen dan Karyawan (KDK) Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang didirikan tahun 1988 merupakan bagian dari UHAMKA yang dipercaya melaksanakan berbagai pelayanan terhadap civitas akademik dan masyarakat umum. selama 26 tahun (Sejak didirikan sampai sekarang) Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA telah banyak memberikan kontribusi terhadap para anggotanya yang merupakan adalah pimpinan, dosen dan karyawan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Kiprah Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA banyak dirasakan manfaatnya bagi pimpinan, dosen dan karyawan UHAMKA terutama bagi mereka yang melakukan simpan pinjam dan berbagai keperluan lainnya di Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA.

Bentuk pelayanan yang dilakukan Koperasi Dosen Karyawan Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA meliputi : (1) Pelayanan kepada para anggota, (2) Pelayanan dalam Bidang Kebersihan (cleaning service), dan (3) pelayanan perpustakaan. Khusus untuk pelayanan pada butir (2) dan (3) cukup mengalami kendala yang dihadapi oleh Koperasi Dosen dan karyawan Matahari UHAMKA. Kendala tersebut adalah berdasarkan hasil survey penelitian Dosen Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA (sumber Lembaga Penelitian dan Pengembangan UHAMKA) yang menyatakan bahwa tingkat

kebersihan yang ada dilingkungan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA masih rendah.

Dalam perjalanannya, Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA tentu banyak mengalami kendala dalam memberikan pelayanan kepada anggota dan masyarakat umum. Tidak sedikit dari para anggota (dosen dan karyawan) Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA mengungkapkan keluhan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA, belum lagi adanyakritikan dari mahasiswa. Kenyataan ini tidak bisa dipungkiri, karena sumber daya manusia (karyawan) yang dimiliki Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA rata-rata berpendidikan SD, dan SMP. Sedikit sekali karyawan yang lulusan SMA. Sehingga pemahaman mereka terhadap mutu pelayanan masih rendah.

Dalam berbagai kesempatan baik dalam rapat-rapat Universitas dan Fakultas, maupun ketika Rapat Anggota Tahunan ke-26 KDK Matahari UHAMKA yang dilangsungkan di Aula UHAMKA tanggal 22 Februari 2014, bapak Rektor selalu mengemukakan bahwa agar sivitas akademika uhamka, termasuk KDK Matahari UHAMKA selalu mengedepan pelayanan yang bermutu kepada sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA yang dibungkus dengan kerja keras, kerja cerdas, dan kerja ikhlas. Ternyata untuk meningkatkan mutu pelayanan tidak cukup hanya ucapan, tetapi harus diikuti dengan kerja nyata.

Oleh karena itu, menurut peneliti ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan dan ditangani :

1. Keluhan dari berbagai pihak baik yang terlibat langsung maupun tidak langsung terhadap Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA, civitas akademika UHAMKA, dan masyarakat UMUM harus segera direspon secara positif oleh KDK Matahari UHAMKA.
2. Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA dalam memberikan pelayanan kepada anggota harus melakukan perubahan yang signifikan secara menyeluruh terhadap keperluan anggota.
3. Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA memiliki pesaing dari berbagai pelanggan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, yang harus segera disikapi dengan melakukan berbagai perubahan terhadap mutu pelayanan.

Oleh karena itu, perlu mewujudkan mutu pelayanan bagi karyawan Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA yang pada gilirannya akan berdampak kepada kinerja Koperasi Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Perwujudan Mutu pelayanan tersebut, adalah sejalan dengan pengelolaan perguruan tinggi yang harus bermutu, baik mutu dalam input, proses, dan output dalam pelayanan akademik maupun Catur Dharma Perguruan Tinggi yang dilakukan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus dan diimplementasikan dalam berbagai tingkatan dalam struktur organisasi Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Upaya-upaya yang harus dilakukan dengan melakukan berbagai pendidikan dan pelatihan bagi pimpinan, dosen, dan karyawan untuk menjadikan semua aktifitasnya adalah untuk dijadikan barometer kemajuan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA dalam menjalani persaingan nasional dan internasional.

Menyadari itu semua, Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA merasa terpenggil harus melakukan penguatan pemahaman karyawannya melalui pendidikan pelatihan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA. Kami sadar dan yakin dengan memberikan berbagai pelatihan kepada karyawan, mereka akan memahami apa-apa yang mereka harus lakukan terhadap keperluan dan kebutuhan anggota koperasi dan civitas akademik Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Sehingga mereka dapat meningkatkan mutu pelayanan yang pada gilirannya dapat memuaskan pelanggan Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA.

Permasalahan Penelitian

Hampir semua perusahaan selalu mengalami permasalahan terhadap pelayanan. Pelayanan yang baik terhadap pelanggan akan menaikkan citra perusahaannya, tetapi sebaliknya apabila pelayanan buruk, maka akan membuat citra perusahaannya menjadi menurun. Dengan demikian, tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan lama-kelamaan mengalami penurunan. Berdasarkan diskusi awal peneliti dengan pengurus Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, ternyata ada beberapa permasalahan yang ditemukan, yang meliputi :

1. Tingkat pengetahuan karyawan terhadap pentingnya pelayanan terhadap pelanggan Koperasi dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA masih rendah.
2. Disiplin karyawan dalam melaksanakan tugas belum optimal yang menyebabkan hasil kerja mereka masih sering dikritik oleh pihak-pihak yang berhubungan dengan Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA.
3. Hampir sebagian karyawan Koperasi KDK Matahari UHAMKA, berkeinginan menjadi karyawan UHAMKA, sehingga mereka sering mengabaikan tugas utamanya bahwa mereka itu, adalah karyawan Koperasi KDK Matahari UHAMKA.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pemahaman karyawan Koperasi KDK Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA terhadap mutu pelayanan.
2. Tanggung jawab karyawan Koperasi KDK Matahari UHAMKA dalam melaksanakan pekerjaan
3. Pemahaman Karyawan Koperasi KDK Matahari UHAMKA dalam disiplin pelaksanaan pekerjaan.
4. Karyawan Koperasi KDK Matahari memiliki kesadaran untuk melaksanakan tugas dengan baik.
5. Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA dapat mendukung pencitraan Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Mutu Pelayanan

Setiap instansi yang berhubungan dengan publik harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggannya. Pelayanan yang prima tersebut harus menghasilkan mutu layanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan pelanggan. Sebelum membahas lebih jauh mengenai mutu pelayanan, di sini peneliti kemukakan beberapa teori mengenai mutu, di antaranya :Philip B. Crosby Mutu adalah kesesuaian dengan persyaratan atau spesifikasi. Dengan demikian mutu erat kaitannya dengan

kesuaian keinginan pelanggan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu lembaga. Sedangkan menurut W. Edwards Deming Mutu berarti pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus. Berdasarkan pendapat Deming tersebut mutu hendaknya dijaga dan ditingkatkan secara terus menerus oleh perusahaan atau instansi agar tetap memuaskan pelanggan.

Kemudian menurut Joseph M. Juran Mutu adalah kecocokan penggunaan produk untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan terhadap pelanggan. Keinginan pelanggan sedapat mungkin harus diikuti perbaikan sistem mutu yang dihasilkan oleh perusahaan atau lembaga. Sehingga mutu yang dihasilkan bisa memenuhi kriteria kepuasan pelanggan yang pada akhirnya pelanggan selalu mengingat apa yang diberikan oleh lembaga atau perusahaan.

Pada bagian lain menurut K. Ishikawa Mutu adalah kepuasan pelanggan. Dengan demikian, setiap bagian proses dalam organisasi memiliki pelanggan. Kepuasan pelanggan internal akan menyebabkan kepuasan pelanggan organisasi.

Pelayanan

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya-serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Mutu Pelayanan

Suwithi dalam Anwar (2002:84) “ menyatakan kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan”. Kotler (2000:25), berpendapat kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono(2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui

lima prinsip dimensi pelayanan sebagai ukurannya, yaitu sebagai berikut :

1. Reliabilitas (*Reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
2. Responsif (*Responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
3. Kepastian/jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri : kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
4. Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
5. Nyata (*Tangibles*), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata , yaitu : penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik, lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Armstrong (2001:9) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Sedangkan Zeithaml dan Bitner (2000:75) mendefinisikan kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177). yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Philip Kotler (2002: 42) menambahkan bahwa “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan

antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. Sedangkan menurut Zulian Yamit (2005: 78) “Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya”. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian yang mendalami fenomena aktual di lapangan sebagai temuan yang dilakukan dengan cara-cara yang ilmiah. Permasalahan yang akan dikaji oleh peneliti merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas. Secara teoritis format penelitian kualitatif berbeda dengan format penelitian kuantitatif.

Perbedaan tersebut terletak pada kesulitan dalam membuat desain penelitian kualitatif, karena pada umumnya penelitian kualitatif yang tidak berpola. Selanjutnya dijelaskan oleh David Williams (1995) seperti yang dikutip Moleong (2007:5) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah.

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti dan kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka.

Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dilaksanakan di Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Beralamat di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jalan Limau II Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan bulan Juli 2016 selama satu bulan.

Objek penelitian ini adalah seluruh karyawan Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA sebanyak 68 orang. Sedangkan sampel karyawan

yang diambil untuk diwawancarai adalah 5 orang karyawan Perpajakan dan Cleaning service dari jumlah karyawan sebanyak 45 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam menelitian ini adalah metode observasi langsung di lapangan, yaitu dengan mengamati situasi dan kondisi lingkungan dengan membuat daftar cek list data-data yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan karyawan perpajakan dan cleaning service Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA. Di samping observasi langsung, penelitian juga melakukan wawancara beberapa karyawan, yaitu Saudara Budi Koordinator Parkir Kampus Pasar Rebo, dan Mitahudin Koordinator Kebersihan Kamus Limau Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **Tingkat Pengetahuan Karyawan terhadap Mutu Pelayanan**

Pihak manajemen Koperasi kurang memiliki pemahaman yang tepat tentang apa yang diinginkan oleh para pelanggan atau bagaimana penilaian pelanggan terhadap usaha pelayanan yang diberikan oleh Koperasi dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA. Manajemen menganggap bahwa pelanggan menilai mutu pelayanan KDK Matahari UHAMKA tentang perpajakan dan cleaning service yang diberikan belum maksimal, oleh karena itu yang diharapkan oleh pelanggan adalah pelayanan cepat tanggap dan keramahan dari petugas. Oleh karena itu manajemen perlu mengumpulkan informasi untuk menentukan atribut-atribut pelayanan apa yang dianggap penting oleh pelanggan. Parasuraman et al (1990) dalam penelitiannya menyatakan ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi gap satu ini, yaitu:

- a. Manajer sebagai pengambil keputusan kurang mempergunakan atau bahkan tidak menggunakan hasil penelitian pasar terhadap produk yang ditawarkannya.
- b. Tidak adanya komunikasi yang efektif antara karyawan yang langsung berhadapan dengan konsumen dengan pihak manajer sebagai penentu kebijaksanaan.
- c. Terlalu banyak tingkatan birokrasi yang ada antara karyawan yang langsung berhadapan dengan konsumen dengan manajer sebagai penentu kebijaksanaan.

Pengurus Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA merancang berbagai kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan pemahaman karyawan perpajakan dan cleaning service koperasi dosen dan karyawan matahari Universitas Uhamka

Tanggung jawab Karyawan Koperasi dalam Melaksanakan Tugas

Setiap karyawan Parkir dan Cleaning Service KDK Matahari UHAMKA dituntut untuk melaksanakan tugas sesuai dengan beban tugasnya masing-masing. Karyawan parkir harus melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab, sebagaimana di atur dalam tata tertib.

a. Petugas Parkir

Petugas parkir yang ditunjuk dan ditugaskan untuk melaksanakan harus bertanggung jawab :

- 1) Mengatur dan mencatat kendaraan bermotor yang parkir baik masuk maupun keluar dari kampus UHAMKA;
- 2) Memberikan karcis pada saat kendaraan bermotor masuk dan meminta lagi karcis parkir pada saat keluar;
- 3) Mengecek STNK kendaraan yang bersangkutan pada saat keluar kampus UHAMKA;
- 4) Mengawasi dan menertibkan kendaraan bermotor yang diparkir di tempat yang telah ditetapkan;
- 5) memungut retribusi parkir kendaraan bermotor sesuai yang telah ditetapkan

b. Parkir Kendaraan

Pemilik kendaraan bermotor yang parkir dilingkungan kampus UHAMKA, harus mematuhi ketentuan sebagai berikut :

- 1) Pemilik kendaraan bermotor harus memiliki STNK
- 2) Mematuhi rambu-rambu parkir
- 3) Membayar retribusi parkir pada saat masuk sesuai dengan tarif dan meminta karcis parkir kepada petugas parkir
- 4) Memarkir kendaraan yang telah ditetapkan atau menurut petunjuk petugas parkir
- 5) Pemilik kendaraan yang tidak membayar dan tidak memiliki tanda retribusi parkir tidak mendapatkan jaminan kehilangan kendaraan bermotor
- 6) Tidak menghilangkan karcis parkir
- 7) Pastikan bahwa kendaraan telah dikunci pengaman
- 8) Lama parkir mulai pukul 06.30 s.d. 21.30

c. Jaminan Kehilangan Kendaraan

Kendaraan yang hilang di pelataran parkir UHAMKA akan diganti sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Syarat – syarat untuk mendapatkan ganti kerugian tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) berita acara kejadian dari petugas parkir dan security
- 2) surat Keterangan hilang dari Kepolisian setempat
- 3) surat Blokir kendaraan bermotor dari Ditlantas Polda
- 4) BPKB dan STNK asli

- 5) Bukti karcis parkir yang asli; dan foto KTP Pemohon

Berdasarkan pengamatan langsung dan wawancara beberapa karyawan petugas dan Koordinator parkir Saudara Budi, serta beberapa mahasiswa FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA masih terdapat karyawan parkir belum melaksanakan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Tindakan mereka tersebut membuat para pelanggan kurang puas terhadap pelayanan mereka. Tingkat tanggung jawab karyawan belum maksimal dalam bekerja dapat diukur pemilik motor roda dua yang parkir hamir 30% tidak membayar dan kontribusi parkir. Sebagai konsekuensi, seorang koordinator pelaksanaan perparkiran dan cleaning karyawan Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari UHAMKA, yang bersangkutan harus bertanggung jawab terhadap:

- 1) Melaksanakan pengawasn terhadap pelaksanaan pekerjaan di lapangan untuk mendapatkan hasil pekerjaan sesuai kualitas, kuantitas dan waktu.
- 2) Memeriksa posisi dan dimensi pekerjaan di lapangan
- 3) Memeriksa mutu dan jumlah bahan pelaksanaan pengawasan terhadap pelaksanaan pekerjaan
- 4) Memeriksa peralatan dalam pelaksanaan pekerjaan
- 5) Membuat laporan harian, mingguan, bulanan dan laporan-laporan lain yang berhubungan dengan tugas
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain yang ditetapkan sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan bahasan, maka peneliti memberikan kesimpulan, antara lain :

1. Manajemen Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA kurang memberikan pembinaan dan pengawasan secara menyeluruh terhadap karyawan parkir dan cleaning service.
2. Tingkat pemahaman karyawan parkir dan cleaning service terhadap tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan masih rendah
3. Karyawan parkir dan cleaning service KDK Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA kurang disiplin terhadap dalam melaksanakan pekerjaan baik dari segi disiplin waktu maupun disiplin koordinasi kerja.

Saran

1. Manajemen Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA hendaknya melakukan pembinaan kepada karyawan parkir dan cleaning service melalui berbagai pelatihan dan workshop

2. Karyawan parkir dan cleaning service Koperasi Dosen dan Karyawan Matahari Uhamka hendaknya memahami job desk untuk dilaksanakan dalam bekerja.
3. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA harus memberikan fasilitas yang memadai dalam menampung kendaraan yang parkir di lingkungan kampus.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Crosby, Philip B. 1996. *Quality is still free: making quality certain in uncertain times*. New York: McGraw-Hill.
- Hadipranata. 2000. *Peran Psikologi di Indonesia*. Yogyakarta: UGM
- Juran, M. Joseph. 1995. *A history of managing for quality: the evolution, trends, and future directions of managing for quality*. Milwaukee, Wisconsin: ASQC Quality Press.
- Kotler, Philip. 1997. *Marketing Management: analysis, planning, implementation and control*: London: Prentice Hall International.
- Kotler, Phillip dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jilid 1, PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Milenium. Jakarta: Prehallindo
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Shewhart, Walter A., 1980. *Economic control of quality of manufactured product*. New York: D. Van Nostrand Company.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.