

**EVALUASI TATA LETAK KANTOR UNTUK MENUNJANG
EFEKTIFITAS PELAYANAN ANGGOTA**

(Studi Kasus pada Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Sumedang

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Amin Almaruf

C1160161

Dosen Pembimbing

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN PRODUKSI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **EVALUASI TATA LETAK KANTOR UNTUK
MENUNJANG EFEKTIFITAS PELAYANAN
ANGGOTA**

Nama : **Amin Almaruf**

Nomor Pokok : **C1160161**

Program Studi : **Manajemen**

Konsentrasi : **Manajemen Produksi**

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si)

Direktur Program Studi S1 Manajemen



(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)

RIWAYAT HIDUP

Amin Almaruf, seorang penulis yang dilahirkan di Kabupaten Sumedang pada tanggal 2 Desember tahun 1997, penulis merupakan anak ke empat dari empat bersaudara (bungsu), putra dari Alm Bapak **Sobarna** dan Ibu **Cicih**.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan sebagai berikut :

1. **SD Negeri Sayang**, Desa Sayang Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat 2004-2010.
2. **SMP Negeri 1 Jatinangor**, Desa Hegarmanah, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat 2010-2013.
3. **MA Negeri 2 Tasikmalaya**, Cipasung, Kecamatan Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat 2013-2016.
4. Penulis tercatat sebagai mahasiswa **Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN)** di program studi S1 Manajemen pada konsentrasi Manajemen Produksi terhitung mulai tahun 2016.

Jenjang pendidikan non formal yang telah diselesaikan sebagai berikut :

1. **Pondok Pesantren Cipasung**, Kecamatan Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat 2013-2016.

Adapun pengalaman berorganisasi yang diikuti penulis selama menjadi mahasiswa di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) adalah sebagai berikut :

1. Anggota divisi teater Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN 2016 – Seumur Hidup.

2. Ketua Umum Kepengurusan Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN Periode 2018-2019.
3. Anggota Team Promosi Institut Koperasi Indonesia 2018.



IKOPIN

ABSTRACT

Amin Almaruf C1160161, Office Layout Evaluation to Increase Effectivity Of Member Service. Guided by Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si.

Cooperatives are part of the economic layout, this means that in the cooperatives it contributes to a share in the achieving of economic life, to peoples who are members and communities. Employee Cooperative PT PLN (Persero) Service and Network Areas Sumedang District (Kopkar PLN) is one of those performing in Sumedang District, the previous year the cooperation had once proved that it could enter the best broad-scale cooperatives in West Java. In the implementation of service by the Cooperative is supplied with supporting factors and infrastructure such as the layout of offices and other facilities.

The study aims to evaluate the layout of the office space of the Employee cooperative PT PLN (Persero) Service and Network Areas Sumedang District to increase effectivity of member service. The method used was to modify a layout plan that covers a Scale of Priorities, Degree of Interest, Operation Process Map, Activity Relationship, Area Relationship Diagram, and Area Allocation Diagram which is adjusted to the recapitulation of the questionnaires contained by members. It is hoped that such methods will provide solutions to the present problem and help Cooperative to increase the effectiveness of service to their members.



IKOPIN

RINGKASAN

Amin Almaruf C1160161 “**Evaluasi Tata Letak Kantor untuk Menunjang Efektifitas Pelayanan Anggota**”. Di Bawah Bimbingan Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si.

Koperasi merupakan bagian dari tata susunan ekonomi, hal ini berarti bahwa dalam kegiatannya koperasi turut mengambil bagian bagi tercapainya kehidupan ekonomi yang sejahtera, baik bagi orang-orang yang menjadi anggota perkumpulan itu sendiri maupun untuk masyarakat sekitarnya. Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Kabupaten Sumedang (Kopkar PLN) merupakan salah satu koperasi yang berprestasi di Kabupaten Sumedang, tahun-tahun sebelumnya koperasi tersebut pernah membuktikan bahwa bisa masuk koperasi terbaik skala besar tingkat Provinsi Jawa Barat. Dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Koperasi dipastikan adanya factor-faktor pendukung sarana dan prasarana seperti tata letak ruang kantor dan fasilitas lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tata letak ruang kantor dari Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang untuk meningkatkan efektifitas pelayanan Koperasi kepada anggotanya. Metode yang digunakan adalah dengan menyusun suatu rancangann tata letak kantor yang meliputi Skala Prioritas, Derajat Kepentingan, Peta Proses Operasi, *Activity Relationship*, *Area Relationship Diagram*, dan *Area Allocation Diagram* yang disesuaikan dengan rekapitulasi hasil kuesioner yang di isi oleh anggota. Melalui metode tersebut diharapkan dapat memberikan solusi bagi permasalahan yang ada dan membantu Koperasi untuk meningkatkan efektifitas pelayanan Koperasi kepada anggotanya.

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada sang pencipta alam semesta yakni Allah SWT, yang telah menentukan segala sesuatu berada di tangan-Nya, sehingga tidak ada segelintir jiwa makhluk hidup yang lepas dari ketentuan dan ketapan-Nya. Tidak lupa sholawat serta salam penulis panjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul :

“EVALUASI TATA LETAK KANTOR UNTUK MENUNJANG EFEKTIFITAS PELAYANAN ANGGOTA”, yang merupakan salah satu syarat kelulusan pada program studi Strata 1 (S1) di Institut Koperasi Indonesia.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pihak lain pada umumnya. Dalam menyusun skripsi ini penulis banyak mendapatkan pelajaran, dukungan motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang terhormat dan tercinta yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan skripsi ini. Terutama kepada Ibunda tercinta Ibu Cicih dan Ayahanda Alm Sobarna yang telah merawat dan

membesarkan penulis dengan kasih sayang dan memberikan dukungan baik moril maupun materil, serta do'a yang tulus. Serta kakak-kakak tercinta Ahmad Sholeh, Nandang, dan Maesaroh yang memberikan semangat dan dukungan serta do'a kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan juga kepada orang yang penulis hormati Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu memberikan saran, ide-ide, motivasi serta dengan penuh kesabaran meluangkan waktunya dalam memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

Dengan tersusunya skripsi ini, penulis juga mendapat bantuan petunjuk dan bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis menyampaikan terimakasih yang tulus kepada :

1. Drs. Udin Hidayat, M.Ti, selaku dosen penelaah konsentrasi Manajemen Produksi.
2. Dr. H. Sugiyanto, SE., M.Sc, selaku dosen penelaah Koperasi.
3. Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc, selaku Direktur Prodi S-1 Manajemen Institut Koperasi Indonesia.
4. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Institut Koperasi Indonesia.
5. Keluarga besar Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Kabupaten Sumedang yang telah bersedia menerima dan bekerja sama dengan penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi ini.

6. Keluarga Besar Alm Bapak Sobarna yang telah mendo'akan, membantu dan memberikan semangat selama penyusunan skripsi in.
7. Pengurus Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN 2018-2019,
8. Anggota Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN angkatan 2016
9. Kakak senior Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN.
10. Anggota Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN angkatan 2017 – 2019.
11. Sahabat yang selalu menemani Annisa Nur Malia.
12. Teman-teman Beres Bucat Cabut (BBC), Fahmi Husnaeni Mubarok, Amadeus Ark Anthe, Rozi Maulana Hakiki, Regy Syafrudin, Nita Purnama, Muhammad Nurzaman, Indah Pusva, Fitri Nuraeni, Dicky, Annisa Nur Malia, Firly Yuniar, Ilma Laras Syntia, dan Ahmad Ginanjar.
13. Teman-teman From Zero To Hero. Uus Daus, Abah, Aji, Nam, Regy, Jablew, Blek, dan Dicky.
14. Teman-teman Cuco Meong, Adi Fitrianto, Agung, Haditya, Yudistira, Zani, Ginanjar Ahmad, Muhammad Nurzaman, Fadillah Fahrezi, Fahmi Husnaeni Mubarok, Regy Syafrudin, Rozi Maulana Hakiki, dan Dicky Rizki Riandi.
15. Teman-teman kelas Manajemen Produksi, Darwin Hamdani, Maharani Queen, Rozi Maulana H, Itho, Uus, Sahala, Rizki, Rahma, Nurul, Adi Fitrianto dan Gilang.
16. Teman-teman kelas Manajemen C,
17. Teman-teman sederajat angkatan 2016 Institut Koperasi Indonesia

18. Keluarga besar humas dan team promosi IKOPIN.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi penulis khususnya serta pembaca pada umumnya.

Wassalaamualaikum Wr. Wb.



IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	12
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4. Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
BAB 2 PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	15
2.1. Pendekatan Masalah	15

2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	15
2.1.2 Pendekatan Manajemen Kantor	30
2.1.3 Pendekatan Tata Letak Ruang Kantor	32
2.1.4 Pendekatan Manajemen Produksi	39
2.2. Metode Penelitian	42
2.2.1. Metode yang digunakan	42
2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	42
2.2.3. Jenis dan Macam data	43
2.2.4. Sumber Data dan Cara Menentukannya	44
2.2.5. Teknik Pengumpulan Data	45
2.2.6. Rancangan Analisis (Pengolahan Data)	45
2.2.7. Tempat Penelitian	59
2.2.8. Jadwal Waktu Penelitian	59
BAB 3 KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	60
3.1. Keadaan Umum	60
3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	60
3.1.2. Struktur Organisasi	61
3.1.3. Keadaan Anggota	72

3.1.4. Kegiatan Usaha Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	72
3.1.5. Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	74
3.2. Keadaan Umum Wilayah Kerja Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	83
3.2.1. Keadaan Fisik Geografis	83
3.2.2. Keadaan Ekonomi	83
3.3. Implementasi Jati Diri pada Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang.....	84
3.3.1. Implementasi Definisi Koperasi.....	84
3.3.2. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	85
3.3.3. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	88
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	93
4.1. Tanggapan Anggota Terhadap Efektifitas Pelayanan Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	93
4.2. Tata Letak Ruang Kantor Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang Saat Ini dan Tata Letak Ruang Kantor yang Seharusnya dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Anggota	102
4.2.1. <i>Area Allcation Diagram</i> (AAD) Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang Saat ini.....	102

4.2.2.	Derajat Kepentingan Berdasarkan Kebutuhan Pelayanan Terhadap Anggota 104	
4.2.3.	Alasan.....	106
4.2.4.	Peta Aliran Proses	106
4.2.5.	ARC (Activity Relationship Chart).....	107
4.2.6.	ARD Kantor	108
4.2.7.	AAD Kantor Rancangan Baru	109
4.3.	Perbandingan Tata Letak Saat ini dengan Tata Letak yang Telah dirancang	109
4.4.	Manfaat Evaluasi Tata Letak Kantor.....	112
4.4.1.	Koperasi	112
4.4.2.	Anggota.....	114
	BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	115
5.1.	Simpulan.....	115
5.2.	Saran.....	116
	DAFTAR PUSTAKA	118
	LAMPIRAN.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Posisi Keanggotaan dan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang.....	4
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 2.2 Tabel Format Main Table	47
Tabel 2.3 Format Tabel Rekapitulasi.....	49
Tabel 2.4 Tabel Derajat Kedekatan.....	51
Tabel 2.5 Tabel Derajat Kepentingan	52
Tabel 2.6 Tabel Peta Aliran Proses	54
Tabel 2.6 Tabel Perbandingan Tata letak Kantor Saat ini dengan Tata Letak kantor Rancangan.....	58
Tabel 3.1 Data Karyawan dan Jabatan pada Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	71
Tabel 3.2. Keadaan Anggota Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang.....	72
Tabel 3.3 Perkembangan Modal Sendiri KOPKAR PT.PLN tahun 2015-2018.....	76
Tabel 3.4 Perkembangan Modal Pinjaman koperasi tahun 2015-2018.....	77
Tabel 3.5 Liquiditas KOPKAR PT.PLN tahun 2015-2018	79
Tabel 3.6 Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi	79

Tabel 3.7 Perkembangan Solvabilitas Koperasi.....	80
Tabel 3.8 Pedoman Penilaian Solvabilitas	81
Tabel 3.9 Perkembangan Rentabilitas Koperasi	82
Tabel 3.10 Pedoman Penilaian Rentabilitas.....	82
Tabel 3.11 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	86
Tabel 4.1 Tanggapan Anggota Mengenai Efektifitas Pelayanan Anggota Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang	93
Tabel 4.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Efektifitas Pelayanan Anggota pada Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang.....	101
Tabel 4.3 Perbandingan Tata Letak Saat ini dengan Tata Letak yang Telah dirancang.....	110
Lampiran 1 Tabel Derajat Kepentingan.....	121
Lampiran 2 Tabel Sandi Alasan.....	121
Lampiran 3 Tabel 3.1 Peta Proses Operasi Simpan Pinjam.....	122
Lampiran 4 Tabel 3.2 Waserda	124
Lampiran 5 Tabel Derajat Kedekatan	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Anggota Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang pada Tahun 2015 sampai 2018	5
Gambar 1.2 Area Allocation Diagram (AAD) Gedung Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang.....	8
Gambar 2.1 Tabel ARC (Activity Relationship)	55
Gambar 2.2 Gambar ARD (Activity Relationship Diagram).....	56
Gambar 2.3 Gambar AAD (Area Allocation Diagram).....	57
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang.....	62
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang yang disarankan	63
Lampiran 6 Gambar Activity Relationship Chart (ARC) Disarankan	126
Lampiran 7 Gambar Activity Relationship Diagram Disarankan.....	127
Lampiran 8 Gambar Area Allocation Diagram Disarankan	128

IKOPIN