

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi pemerintah maupun swasta yang bergerak dalam berbagai bidang seperti politik, sosial budaya, dan ekonomi yang bermunculan di era globalisasi ini, membuktikan bahwa manusia tidak bisa terlepas dari adanya organisasi sebagai usaha yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Beragam organisasi yang berkembang merupakan bukti nyata bahwa semakin modernnya kehidupan manusia, maka akan semakin kompleks pula kebutuhan yang harus dipenuhi. Kenyataan inilah yang mendorong manusia untuk menjadi salah satu bagian dari organisasi, dimana di dalam organisasi inilah manusia akan bersosialisasi dengan orang lain dalam mewujudkan tujuannya.

Organisasi yang dibentuk dan bergerak dibidang apapun memiliki tujuan yang akan dicapainya. Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu yang sering disebut dengan 5M, salah satunya adalah *man* (Manusia). Kualitas manusia sangat mendukung dalam melaksanakan kegiatan usaha yang bergerak di berbagai bidang khususnya di bidang ekonomi. Perkembangan zaman yang begitu cepat harus diimbangi oleh peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai pelaku utama dalam menjalankan perekonomian yang secara langsung berpengaruh terhadap peningkatan skala usaha.

Ada 3 kelompok usaha atau pelaku ekonomi yang mendukung sistem perekonomian Indonesia yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Badan Usaha Koperasi. Koperasi merupakan suatu badan hukum dan berlandaskan berdasarkan asas kekeluargaan dan juga asas demokrasi ekonomi serta terdiri dari beberapa anggota didalamnya.

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 sebagai perkumpulan untuk kesejahteraan bersama, melakukan usaha dan kegiatan di bidang pemenuhan kebutuhan bersama dari para anggotanya. Dalam meningkatkan kesejahteraannya, koperasi mempunyai peranan penting karena koperasi bertujuan meningkatkan taraf hidup anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Dalam mengelola sebuah koperasi diperlukan sebuah pengelolaan yang efektif dan efisien yang dikenal dengan manajemen. A.H. Gopnar mengatakan bahwa manajemen koperasi pada dasarnya dapat ditelaah dari tiga sudut pandang, yaitu organisasi, proses, dan gaya (Hendar dan Kusnadi; 1999). Hal ini pengembangan koperasi dibutuhkan manajemen, baik manajemen sumber daya manusia, pemasaran, bisnis, dan produksi. Hal tersebut sangat penting karena tanpa adanya manajemen suatu koperasi tidak dapat berjalan dengan baik.

Peranan koperasi sebagai suatu lembaga yang bertugas dalam menyejahterakan serta memajukan perekonomian rakyat telah banyak ditunjukkan di Indonesia, dan tidak sedikit pula keberadaan koperasi di Indonesia sulit berkembang dikarenakan beberapa faktor seperti Koperasi kurang diminati, kurangnya sumber daya manusia, keterbatasan modal, masalah budaya, teknologi, dan masih banyak lagi. Dalam era otonomi daerah setiap daerah terutama masyarakat desa harus memiliki rasa percaya diri bahwa melalui organisasi koperasi kegiatan ekonomi rakyat dapat di perhitungkan dan di andalkan kekuatannya.

Koperasi merupakan salah satu kekuatan ekonomi yang tumbuh di masyarakat sebagai pendorong pertumbuhan perekonomian dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur. Dalam hal ini yang menjadi prioritas untuk disejahterakan adalah anggota Koperasi terlebih dahulu, kemudian Koperasi diharapkan bisa memberikan kontribusi untuk masyarakat sekitar. Karena pada dasarnya anggota Koperasi adalah anggota masyarakat, maka dengan jalan ini diharapkan koperasi dapat berperan aktif dalam menaikan taraf hidup masyarakat.

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 koprasri tersebut pernah membuktikan bahwa bisa masuk koperasi terbaik skala besar tingkat Provinsi Jawa Barat dan merupakan contoh koperasi yang ada di lingkungan PLN seluruh Jawa Barat. Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Kabupaten Sumedang (Kopkar PLN) berdiri pada tahun 1997

dengan akta pendirian BD.HK.No.049/BH/KWK.A10./III-97. Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang pada tanggal 10 Maret 1997 memiliki anggota sebanyak 50 orang, kemudian seiring berjalannya waktu dari berdirinya Koperasi, semua karyawan PT PLN menjadi anggota koperasi, terbukti dari tahun 1998 dan seterusnya mengalami peningkatan anggota baik yang masih karyawan ataupun yang sudah pensiunan sebanyak 263 orang. Adapun data posisi keanggotaan dan jumlah anggota Koperasi Karyawan PT PLN Persero Kabupaten Sumedang dari tahun 2015 sampai 2018 dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1 Posisi Keanggotaan dan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang

no	Keterangan	Tahun 2015 (orang)	Tahun 2016 (Orang)	Tahun 2017 (Orang)	Tahun 2018 (Orang)
1	Karyawan PT PLN (Persero) Sumedang	114	109	81	87
2	Pensiunan	70	72	80	63
3	Karyawan Koperasi	10	17	16	14
4	Anggota Non Aktif	50	55	71	49
	Total	263	253	248	213

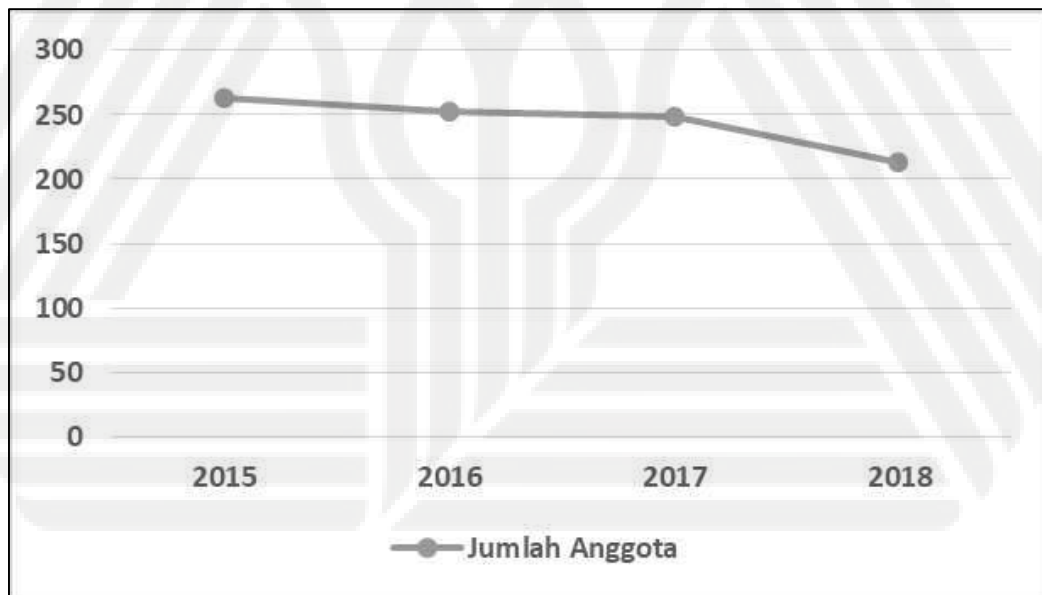
Sumber : RAT Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang

Tahun buku 2015-2018

Berdasarkan dari tabel 1.1 terlihat ada beberapa uraian keanggotaan seperti karyawan PT PLN (Persero), Pensiunan, Karyawan koperasi, dan Anggota non

aktif. Dapat dijelaskan bahwa status keanggotaan pada Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang pada tahun 2015 sebanyak 263 orang, pada tahun 2016 sebanyak 253 orang, pada tahun 2017 sebanyak 248 orang, dan pada tahun 2018 sebanyak 213 orang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa empat tahun terakhir dari tahun 2015 sampai 2018 terus mengalami penurunan status keanggotaan. Jika dilihat dengan grafik bisa dilihat pada diagram 1.1 sebagai berikut :

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Anggota Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang pada Tahun 2015 sampai 2018



Koperasi harus menjadikan anggotanya sebagai prioritas utama dalam segala hal, seperti dalam hal pelayanan, pembagian sisa hasil usaha (SHU), dan sebagainya. Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang menyediakan kebutuhan-kebutuhan anggotanya, seperti usaha simpan pinjam, unit usaha waserda dan usaha lainnya. sehingga koperasi harus mengedepankan dan

mengutamakan dalam hal pelayanan kepada anggota, yaitu sesuai dengan tujuan koperasi yang telah ditetapkan, namun hal tersebut tidak terlepas dari berbagai macam kendala seperti pemanfaatan ruangan. Berdasarkan survey, penulis melihat bahwa ruang tunggu untuk pelayanan anggota sangat sempit, dan hanya menyediakan beberapa kursi saja. Adapun kendala lainnya seperti letak ruangan, kemampuan karyawan dan lainnya yang menghambat efektifitas pelayanan, dimana kendala tersebut dapat ditemui di Koperasi.

Untuk meningkatkan perkembangan koperasi sehingga mampu mewujudkan tujuan koperasi maka dalam menjalankan usahanya dibutuhkan karyawan, peranan karyawan dalam koperasi baik sebagai pengawas, pengurus, manajer, maupun anggota perlu dikelola dengan baik oleh organisasi koperasi. Karyawan memiliki peranan yang penting antara penterjemah kebijakan yang dihasilkan oleh Rapat Anggota Tahunan (RAT) dengan anggota koperasi yang menerima hasil kebijakan itu, seperti kegiatan sehari-hari karyawanlah yang langsung memberikan pelayanan kepada anggota. Oleh karena itu karyawan harus memiliki fasilitas dan tata ruangan kantor yang baik. Dengan demikian pencapaian efektifitas kerja dapat terwujud melalui pelaksanaan tata ruang kantor yang baik.

Tata letak ruangan harus sesuai dengan derajat kepentingan yang ada di dalam struktur organisasi, sehingga alur kerja dari satu karyawan ke karyawan lainnya tidak berantakan. Maka dapat diketahui bahwa hubungan antara kinerja karyawan dengan tata letak ruang kantor sangat penting dikareanakan karyawan dapat bekerja secara maksimal apabila didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

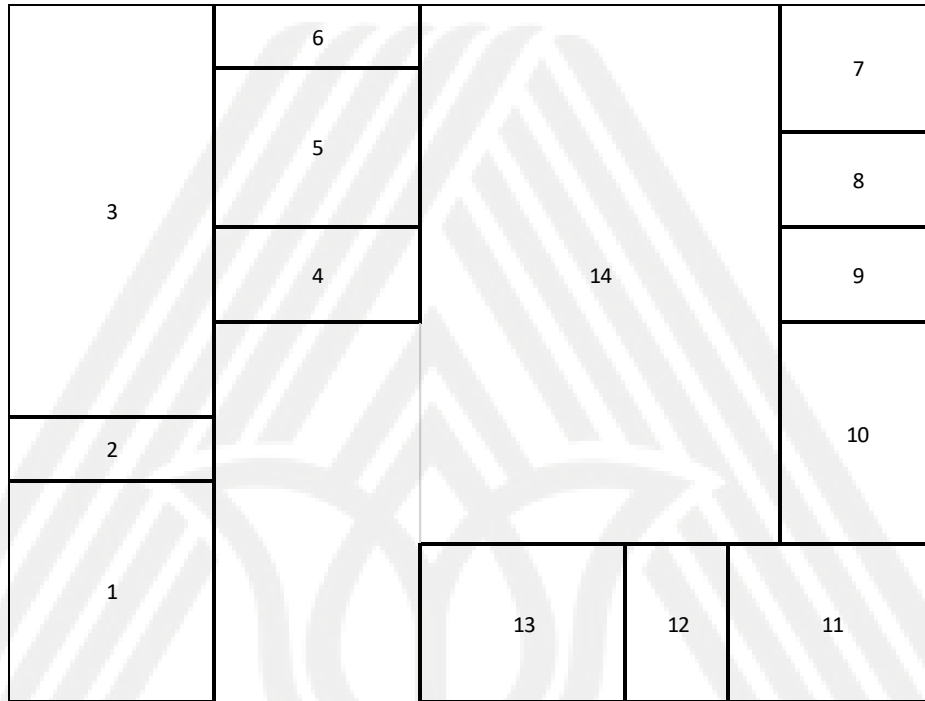
Tata letak ruang kantor sangat penting guna meningkatkan tercapainya efektifitas pelayanan anggota, terutama dengan adanya alur kerja yang baik antar karyawan koperasi sehingga dapat terjalinya kerjasama yang baik dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan, pencapaian sasaran tersebut pada dasarnya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Tata letak ruang kantor bukan merupakan satu-satunya faktor untuk mencapai tujuan organisasi, namun akan berpengaruh terhadap penyelesaian suatu pekerjaan secara kualitas, kuantitas dan waktu sesuai rencana yang telah di tentukan.

Unit usaha yang berada di lantai dasar menjadi pusat untuk diteliti yang dikaitkan dengan tata letak ruang kantor di Kopkar PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang, dikarenakan anggota melakukan transaksi di lantai dasar. Lantai dasar gedung utama merupakan pusat pelayanan terhadap anggota dan menjadi tempat bagi anggota untuk melakukan transaksi dengan unit usaha yang berkaitan dengan kebutuhan anggota seperti dari segi keuangan ataupun non keuangan. Lantai dasar ini memiliki tingkat kegiatan karyawan yang tinggi dan bersinggungan langsung terhadap anggota dengan pelayanan yang tersedia. Sehingga lantai dasar ini menjadi fokus utama untuk diteliti dalam rangka peningkatan efektifitas pelayanan anggota.

Adapun Area Allocation Diagram (AAD) dari gedung Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang seperti pada gambar 1.1 berikut :

Gambar 1.2 Area Allocation Diagram (AAD) Gedung Koperasi Karyawan

PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang



Keterangan :

1. Waserda
2. Gudang waserda
3. Ruang Administrasi
4. Ruangan yang disewakan
5. Ruangan disewakan
6. Dapur
7. WC
8. Mushola
9. Ruang manager
10. Ruang Administrasi

11. Ruang yang disewakan

12. Tangga

13. Pusat Pelayanan PPOB

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa penggunaan ruangan lantai dasar dengan jumlah ruangan tiga belas namun berkenaan terhadap pelayanan anggota ada beberapa ruangan kantor yang tidak sesuai dengan derajat kepentingan terhadap sesama karyawan, sehingga hal ini dapat menghambat terjadinya efektifitas pelayanan terhadap anggota. Koperasi Karyawan PT PLN Persero Kabuapten Sumedang memiliki ruangan yang cukup luas pada lantai satu, namun penggunaannya yang masih belum optimal. Hal ini menunjukkan penataan ruangan Koperasi masih belum tersusun dengan baik. Seharusnya penataan ruang kerja diletakan saling berdekatan berdasarkan derajat kepentingan kerja yang telah di tentukan berdasarkan struktur organisasi Koperasi karena tingkat kepentinganya mutlak penting. Kondisi ini membuat pengurus dan karyawan kurang efektif dalam bekerja, karena harus bulak-balik mengurus administrasi dan pekerjaan lainnya, sehingga banyak waktu yang terbuang, hal ini disebabkan oleh kondisi tata letak ruang kantor yang masih belum tersusun dengan baik. Tolak ukur efektifitas kerja karyawan yang diharapkan oleh pengurus Koperasi adalah adanya keserasian antara pekerjaan dan hasil yang dicapai yaitu melayani anggota dengan sebaik-baiknya dan bekerja sesuai dengan job deskripsinya masing-masing serta didukung dengan fasilitas lainnya.

Berbeda dengan ruangan yang ada pada lantai dua yaitu ruang rapat yang biasa digunakan untuk rapat anggota tahunan (RAT) dan lantai tiga yaitu lapangan

futsal ini memiliki intensitas yang rendah yang bersinggungan langsung dengan anggota.

Ruangan kantor karyawan sebagai salahsatu terjadinya kegiatan koperasi harus disusun sedemikian rupa sehingga dapat menumbuhkan tempat kerja yang teratur dan dapat menghasilkan transaksi yang efektif, hal ini juga dapat menumbuhkan unsur interaksi pelayanan karyawan koperasi terhadap anggota koperasi pada khususnya dan masyarakat sekitar pada umumnya.

Tata letak kantor lantai dasar pada gedung utama Koperasi karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang terjadi fenomena belum sesuai dengan konsep perancangan tata letak ruang kantor, dalam hal ini ruangan yang berjauhan dan belum sesuai dnegan derajat kepentingan dapat menghambat proses pelayanan terhadap anggota. Dimana pelayanan anggota adalah menjadi prioritas utama di dalam koperasi. menciptakan tata letak ruang kantor yang baik dan teratur akan berpengaruh terhadap kenyamanan kinerja karyawan serta akan timbul semangat kerja serta menciptakan disiplin kerja yang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektifitas pelayanan terhadap anggota. Adapun beberapa fenomena yang terjadi pada Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) APJ Kabupaten Sumedang antara lain :

1. *Lay out* Kantor Koperasi yang kurang efektif karena tidak mempertimbangkan derajat kedekatan beberapa ruangan berdasarkan hubungan kerja, sehingga kinerja karyawan menjadi kurang efektif.

2. Adanya beberapa ruangan yang menjadi ruangan sewaan yang luasnya terlalu besar dan lokasinya terlalu berdekatan dengan ruang kantor Koperasi, sehingga dapat mengganggu alur koordinasi kinerja karyawan Koperasi.
3. Ruang pelayanan waserda yang terlalu memojok sehingga ruangan pelayanan kurang terlihat oleh konsumen.
4. Sempitnya ruangan transaksi simpan pinjam, sehingga membuat anggota mengantri.
5. Anggota yang melakukan transaksi simpan pinjam di kantor Koperasi setiap harinya berjumlah kurang dari 10 orang, sebagian besar kegiatan pelayanan simpan pinjam diberikan di lapangan.

Dalam hal ini diperlukanya evaluasi tata letak ruang kantor yang berada di gedung utama lamtai dasar Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang sebagai pusat kinerja karyawan koperasi dan pelayanan terhaap anggota agar terciptaya efektifitas pelayanan terhadap anggota.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang mengenai tata letak kantor dengan mengambil judul **“EVALUASI TATA LETAK RUANG KANTOR UNTUK MENUNJANG EFEKTIFITAS PELAYANAN ANGGOTA”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pernyataan penelitian yang telah diuraikan dalam latar belakang maka akan dikembangkan pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk identifikasi masalah dan menjadi lebih rinci, diantaranya :

1. Bagaimana efektifitas pelayanan anggota pada Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang saat ini?
2. Bagaimana rancangan kebutuhan tata letak ruang kantor Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang yang seharusnya dalam peningkatan efektifitas pelayanan anggota?
3. Bagaimana perbandingan tata letak ruang kantor saat ini dengan tata letak kantor yang telah dirancang?
4. Apa manfaat yang akan diperoleh koperasi dan anggota dengan digunakanya tata letak ruang kantor yang telah dirancang?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk dapat memecahkan masalah-masalah tata letak ruang kantor yang diteliti, serta memperoleh berbagai data dan informasi yang diperlukan dalam hal-hal yang berkaitan dengan topik penelitian.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan anggota pada Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang saat ini.
2. Untuk mengetahui rancangan kebutuhan tata letak ruang kantor Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang yang seharusnya dalam peningkatan efektifitas pelayanan anggota.
3. Untuk mengetahui perbandingan tata letak ruang kantor saat ini dengan tata letak kantor yang telah dirancang.
4. Untuk mengetahui manfaat yang diperoleh Koperasi dan anggota dengan digunakanya tata letak ruang kantor yang telah dirancang.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Diharapkan kegunaan penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu dengan memasukan data berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, memberikan sumbangan fakta-fakta dilapangan untuk ilmu di bidang Manajemen Produksi yang berhubungan dengan Tata Letak Ruang Kantor.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Koperasi yang diteliti, serta kesempatan untuk meneliti,

mennganalisa, dan menerapkan mata kuliah dengan kondisi yang sesungguhnya.

2. Bagi Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan alternatif solusi bahan Untuk pemecahan masalah mengenai tata letak ruang kantor, sehingga dapat tercapainya tujuan dari Koperasi Karyawan PT PLN (Persero) Kabupaten Sumedang

3. Bagi pihak lain

Hasiil penelitian ini semoga dapat menambah bahan bacaan dan memberi manfaat bagi semua pihak.

