

ANALISIS LINGKUNGAN KERJA PENGURUS DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN ANGGOTA

(Studi kasus Pada Koperasi Pegawai Pendidikan "Mandiri" Cikancung (KPP
"Mandiri" Cikancung))

Disusun Oleh:

**RISNI ARTIKA HAMDAN
C1210360**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing:

Drs. H. Dindin Burhanudin, M.Sc.



**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Lingkungan Kerja Pengurus Dalam Upaya
Meningkatkan Pelayanan Anggota
(Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Pendidikan
"Mandiri" Cikancung (KPP "Mandiri" Cikancung))

Nama : Risni Artika Hamdan

NRP : C1210360

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing


Drs. H. Dindin Burhanudin, M.Sc

Dekan Fakultas

Ekonomi dan bisnis

Ketua Program Studi

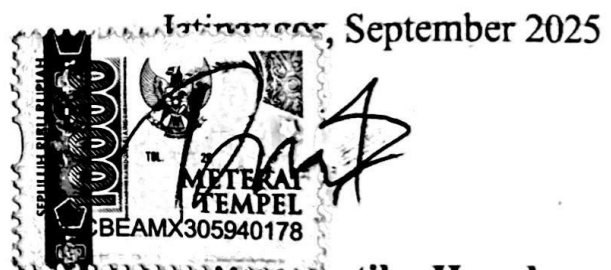
Sarjana Manajemen


Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si


Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul **“Analisis Lingkungan Kerja Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Anggota”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan skripsi ini.



Kisni Artika Hamdan

C1210360

RIWAYAT HIDUP



Risni Artika Hamdan, lahir di Bandung Jawa Barat pada tanggal 18 September 2001, merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Nanang Hamdan dan Ibu Rosi Rahmawati. Menempuh pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 Nagreg, dan lulus pada tahun 2020.

Pada Tahun 2021, penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di Program Studi Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Institut Koperasi Indonesia yang sekarang berubah nama menjadi Universitas Koperasi Indonesia.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan IT Club Ikopin University menjadi anggota *Human Resource* Manajemen pada tahun 2023 dan menjadi wakil divisi *Human Resource* Manajemen pada tahun 2024, kemudian menjadi pembimbing mahasiswa baru pada tahun 2023 pada kegiatan PK2MB Ikopin University.

IKOPIN
University

ABSTRACT

Risni Artika Hamdan. 2025. *Analysis of the Management's Work Environment in Efforts to Improve Member Services (Case Study on the Pegawai Pendidikan "Mandiri" Cooperative, Cikancung), under guidance of H. Dindin Burhanudin.*

This research was conducted at Koperasi Pegawai Pendidikan "Mandiri" Cikancung, located at Jl. Raya Cikancung-Tanjunglaya Rt. 01 Rw. 12, Kecamatan Cikancung, Kabupaten Bandung. It is a legal entity with registration number No. 182/BH/518-Kop/VI/2005, it was founded in 1968. KPP "Mandiri" Cikancung is a cooperative that focuses on operating one business unit, namely savings and loans specifically for elementary school teachers in the Cikancung area. This research was motivated by existing constraints such as limited facilities, suboptimal technology implementation, external disturbances such as noise in the management work environment, and member complaints regarding recording errors when serving members. The purpose of this research is to understand the condition of the management work environment in improving member services at KPP "Mandiri" Cikancung.

The method used in this study is a case study method with a descriptive approach in the form of quantitative research, which explains how the management work environment and member services at "Mandiri" Education Staff Cooperative Cikancung function, as well as explaining what efforts need to be made by management to improve member services.

The results of the research show that the management work environment, based on respondents' answers in the distributed questionnaire, overall falls into the "Fairly Good" criteria but still needs improvement in computer facilities and workplace noise. Member services, based on respondents' answers through questionnaires distributed to members, overall fall into the "Fairly Good" criteria but still need repair and improvement due to poor performance in service indicators, namely accurate and error-free recording systems and speed of management in serving members. The efforts made by management to improve member services are as follows: improving work environment conditions that include physical and non-physical work environments, timeliness in serving members, and speed of management in serving members. Thus, the cooperative can provide optimal services to all members.

Keywords: Work Environment, Services, and Cooperative.

ABSTRAK

Risni Artika Hamdan. 2025. Analisis lingkungan kerja pengurus dalam upaya meningkatkan pelayanan anggota Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Pendidikan “Mandiri” Cikancung di bawah bimbingan H. Dindin Burhanudin.

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Pegawai Pendidikan “Mandiri” Cikancung yang beralamat di Jl. Raya Cikancung-Tanjunglaya Rt. 01 Rw. 12 Kecamatan Cikancung, Kabupaten Bandung. Berbadan hukum 182/BH/518-Kop/VI/2005 didirikan pada tahun 1968. KPP “Mandiri” Cikancung adalah Koperasi yang fokus menjalankan satu unit usahanya yaitu simpan pinjam khusus Guru Sekolah Dasar yang ada di daerah Cikancung. Penelitian ini dilatar belakangi dengan adanya kendala seperti keterbatasan fasilitas, belum optimalnya penerapan teknologi, serta gangguan eksternal seperti kebisingan pada lingkungan kerja pengurus, dan adanya keluhan dari anggota terkait pencacatan pada saat melayani anggota. Tujuan penelitian ini agar mengetahui kondisi lingkungan kerja pengurus dalam meningkatkan pelayanan anggota pada KPP “Mandiri” Cikancung.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif dalam bentuk penelitian kuantitatif, yaitu menjelaskan bagaimana lingkungan kerja pengurus dan pelayanan anggota pada Koperasi Pegawai Pendidikan “Mandiri” Cikancung, serta menjelaskan bagaimana upaya yang perlu dilakukan pengurus guna meningkatkan pelayanan anggota.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja pengurus dilihat dari jawaban responden pada hasil kuesioner yang dibagikan secara keseluruhan dalam kriteria “Cukup Baik” namun masih perlu peningkatan pada fasilitas komputer dan kebisingan di tempat kerja. Pada pelayanan anggota dilihat dari jawaban responden melalui hasil kuesioner yang dibagikan kepada anggota secara keseluruhan dalam kriteria “Cukup Baik” namun masih perlu perbaikan dan peningkatan karena kurang baik pada indikator pelayanan yaitu Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan dan Kecepatan pengurus dalam melayani anggota. Adapun upaya- upaya yang dilakukan pengurus untuk meningkatkan pelayanan anggota adalah sebagai berikut: perbaikan kondisi lingkungan kerja yang mencakup lingkungan kerja fisik dan non fisik, ketepatan waktu dalam melayani anggota, kecepatan pengurus dalam melayani anggota. Sehingga koperasi dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh anggota.

Kata kunci: Lingkungan Kerja, Pelayanan dan Koperasi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat Rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Lingkungan Kerja Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Anggota (Studi kasus Pada Koperasi Pegawai Pendidikan ”Mandiri” Cikancung (KPP ”Mandiri” Cikancung))”, yang mana merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Program Studi Manajemen. Tak lupa Shalawat serta salam tetap tercurah kan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, keluarga, dan kita selaku umatnya. Semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di hari akhir nanti Aamiin.

Meskipun banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penulisan skripsi ini, namun skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya kerja sama, dukungan, doa, dan bimbingan dari berbagai pihak. Sejak awal proses penyusunan skripsi hingga penyelesaian akhir skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Drs. H, Dindin Burhanudin, M.Sc selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan dukungan, arahan, serta bimbingan selama proses dalam mengerjakan skripsi.
2. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.

3. Yang terhormat, Bapak Dr. Ir. H. Indra Fahmi, M.Si selaku penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk menyempurnakan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan bisnis atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan dan seluruh civitas Akademik Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu memperlancar kegiatan perkuliahan penulis.
5. Segenap pengurus dan anggota Koperasi Pegawai Pendidikan “Mandiri” Cikancung yang telah memberikan izin penelitian, memberikan informasi dan kesempatan kepada penulis, sehingga dapat melaksanakan penelitian.
6. Kedua orang tua penulis, ibu Rosi Rahmawati dan bapak Nanang Hamdan atas doa yang selalu di panjatkan, kasih sayang, semangat yang diberikan, dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
7. Kakek (Alm) dan Nenek (Almh) dalam surga nya Allah yang selalu menjadi motivasi, semangat, dan berjuangya penulis ketika penulis merasa takut dan tidak mampu untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak penulis, Vivit Alia Sofa, A.Md.Keb dan Dynan Muhamad Ichsan, S.M atas doa dan harapannya yang selalu memberikan kasih sayang dukungan yang selalu berkata bahwa semua harus diusahakan.
9. Bi Verawati, S.Pd dan keluarga Sauyunan yang senantiasa memberikan doa dan semangat serta dukungan yang tiada henti.

10. Teman-teman Seperjuangan, yaitu Jasmine, Desi, Dea, Fania, Soniya, dan Arissa, atas dukungan dan doanya kepada penulis.
11. Teman-teman kelas Manajemen F, Angkatan 2021 dan teman-teman Manajemen Sumber Daya Manusia Angkatan 2021 yang telah memberikan pengalaman dibangku kuliah ini.
12. Seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas seluruh doa dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dengan senantiasa melimpahkan Hidayah, Taufik, Rahmat dan Ridho-Nya kepada mereka, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, karenanya penulis mengharapkan kritik dan sarannya demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	12
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	14
2.1 Pendekatan Masalah	14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	14
2.1.2 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	31
2.1.3 Pendekatan Lingkungan Kerja	35

2.1.4 Pendekatan Pelayanan	39
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	42
2.2 Metode Penelitian	44
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	44
2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	44
2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya	47
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	48
2.2.5 Analisis Data.....	49
2.2.6 Tempat Dan Lokasi Penelitian.....	57
2.2.7 Jadwal Penelitian	57
BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN	58
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	58
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi.....	58
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi	59
3.2 Keanggotaan Koperasi.....	66
3.3 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi	67
3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi	67
3.3.2 Permodalan Koperasi	67
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Identitas Responden	80
4.2 Lingkungan Kerja Pengurus	81
4.2.1 Lingkungan Kerja Fisik.....	84
4.2.2 Lingkungan Kerja Non Fisik.....	93

4.3 Pelayanan Anggota	97
4.3.1 Keandalan.....	97
4.3.2 Ketanggapan.....	99
4.3.3 Empati	101
4.3.4 Jaminan.....	103
4.3.5 Bukti Langsung	105
4.4 Upaya yang harus dilakukan lingkungan kerja pengurus Agar pelayanan anggota meningkat.....	108
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Simpulan.....	110
5.2 Saran-saran	112
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN	117



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jam Operasional Koperasi KPP “Mandiri” Cikancung.	5
Tabel 1. 2 Jumlah Pengurus dan Jumlah Anggota KPP “Mandiri” Cikancung 2020-2024.	6
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel Lingkungan Kerja Pengurus dan Pelayanan Anggota.....	46
Tabel 2. 2 Cara Menentukan Data	48
Tabel 2. 3 Pengukuran Untuk Setiap Indikator	51
Tabel 2. 4 Rekapitulasi Penilaian Dari Variabel Lingkungan Kerja.....	52
Tabel 2. 5 Pengukuran Untuk Setiap Indikator	54
Tabel 2. 6 Rekapitulasi Penilaian Dari Variabel Pelayanan Anggota	55
Tabel 3. 1 Tabel Keanggotaan Koperasi	66
Tabel 3. 2 Standar Pengukuran Rasio Likuiditas (Current Ratio)	69
Tabel 3. 3 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Pendidikan “Mandiri” Cikancung Tahun 2020-2024	70
Tabel 3. 4 Standar Pengukuran Rasio Solvabilitas	72
Tabel 3. 5 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Pendidikan “Mandiri” Cikancung Tahun 2020-2024	72
Tabel 3. 6 Standar Pengukuran Rasio Rentabilitas.....	74
Tabel 3. 7 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Pendidikan “Mandiri” Cikancung Tahun 2020-2024	75
Tabel 3. 8 Implementasi Definisi Koperasi	77
Tabel 3. 9 Implementasi Nilia-nilai Koperasi pada KPP "Mandiri" Cikancung....	78
Tabel 3. 10 Implementasi Prinsip-prinsip pada KPP "Mandiri" Cikancung.....	79
Tabel 4. 1 Meja Di Tempat Kerja	85
Tabel 4. 2 Kondisi Kursi di Tempat Kerja.....	86
Tabel 4. 3 Tanggapan Pengurus Mengenai Komputer di Tempat Kerja.....	87
Tabel 4. 4 Tanggapan Pengurus Mengenai Alat Tulis Kantor di Tempat Kerja	88
Tabel 4. 5 Tanggapan Pengurus Mengenai Temperatur di Tempat Kerja.....	89
Tabel 4. 6 Tanggapan Pengurus Mengenai Sirkulasi Udara di Tempat Kerja	90
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Pencahayaan di Tempat Kerja	91
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Kebisingan di Tempat Kerja.....	92
Tabel 4. 9Tanggapan Responden mengenai Hubungan Antara Pengurus dengan Karyawan di Tempat Kerja.....	93

Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Hubungan dengan Rekan Kerja di Tempat Kerja	94
Tabel 4. 11 Rekapitulasi Penilaian Lingkungan Kerja Pengurus	95
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Mengenai Ketepatan Waktu Pelayanan Anggota98	
Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Mengenai Sistem Pencatatan yang Akurat dan Bebas Kesalahan	99
Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Mengenai Kecepatan Pengurus dalam Melayani Anggota	100
Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota Mengenai Kesiediaan Pengurus dalam Melayani Anggota	101
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Mengenai Perhatian Pengurus dalam Pelayanan Anggota	102
Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Mengenai memahami kebutuhan anggota dalam pelayanan anggota	103
Tabel 4. 18 Tanggapan Anggota Mengenai sikap kesopanan dari pengurus dalam melayani anggota	104
Tabel 4. 19Tanggapan Anggota Mengenai pengurus yang terpercaya dalam pelayanan anggota	105
Tabel 4. 20 Tanggapan Anggota Mengenai kemampuan dalam menggunakan fasilitas kerja (peralatan bekerja)	106
Tabel 4. 21 Tanggapan Anggota Mengenai kerapian seragam pengurus dalam pelayanan.....	106
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Penilaian Pelayanan Anggota	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar1. 1 Tata Letak Koperasi Pegawai Pendidikan “Mandiri” Cikancung.....	7
Gambar 3. 1 Struktur Anggota Koperasi Pegawai Pendidikan "Mandiri" Cikancung	60
Gambar 4. 1 Lantai 1 Ruangan Pelayanan Pinjaman Niaga.....	81
Gambar 4. 2 Lantai 1 Ruangan Pelayanan Penerimaan Setoran Perorangan	82
Gambar 4. 3 Lantai 2 Ruangan Pelayanan Penerimaan Setoran Sekolah Dasar (SD)	83
Gambar 4. 4 Lantai 2 Ruangan Pelayanan Kredit Modal Sendiri (KMS).....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuesioner	117
Lampiran 1. 2 Tabulasi Data.....	123
Lampiran 1. 3 Struktur Organisasi Koperasi Yang Di Sarankan	125
Lampiran 1. 4 Pedoman Observasi.....	126
Lampiran 1. 5 Pedoman Wawancara.....	127
Lampiran 1. 6 Dokumentasi	128

