

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Koperasi adalah organisasi ekonomi yang terdiri dari anggota-anggota yang secara sukarela bersatu untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi bersama. Tujuan utama koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui kegiatan ekonomi yang berlandaskan prinsip-prinsip koperasi, seperti keanggotaan terbuka, pengelolaan demokratis, dan pemberdayaan ekonomi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab 1 Pasal 1, menyatakan bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Berdasarkan definisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa sebagai badan usaha koperasi memiliki tujuan untuk menghasilkan keuntungan atau manfaat bagi anggotanya yang berdasarkan prinsip koperasi yang diakui secara internasional, prinsip-prinsip tersebut antara lain keanggotaan sukarela dan terbuka. Koperasi berperan dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggotanya yang didasarkan pada asas kekeluargaan.

Gerakan koperasi sebagai gerakan ekonomi yang mengutamakan kepentingan para anggota koperasi itu sendiri pada khususnya dan kepentingan masyarakat umum

pada umumnya. Koperasi memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi rakyat. Pembentukan badan usaha koperasi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa bagi anggotanya, baik secara individu maupun kelompok. Untuk mencapai tujuan ini, koperasi memerlukan pengelolaan sistem manajemen yang efektif. Salah satu sistem manajemen yang krusial dalam mengelola koperasi adalah Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).

Pelayanan anggota merupakan salah satu bentuk layanan yang dilakukan oleh koperasi. Kegiatan ini sangat penting dalam menjaga kelangsungan dan meningkatkan kesejahteraan anggota. Prestasi dalam pelayanan yang diberikan oleh staf koperasi dapat memengaruhi tingkat kepuasan anggota, persepsi publik terhadap koperasi, dan pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Namun, untuk memberikan pelayanan anggota yang baik, karyawan koperasi memerlukan lingkungan kerja yang mendukung. Lingkungan kerja yang kurang memadai dapat memengaruhi motivasi dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan anggota yang baik. Faktor-faktor seperti kebijakan organisasi yang tidak jelas, kurangnya pelatihan dan pengembangan, dan tekanan kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

Selain pelayanan, lingkungan kerja para pegawai pun menjadi salah satu faktor pendukung agar pelayanan terhadap anggota memuaskan. Karena jika lingkungan kerja aman dan nyaman pelayanannya pun akan ikut terjamin. Selain itu, lingkungan kerja juga mencakup faktor psikologis seperti tingkat stres, motivasi, dan kepuasan

kerja yang dialami oleh para pekerja. Lingkungan yang mendukung dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja, sementara lingkungan yang tidak mendukung dapat menyebabkan stres, ketidakpuasan, dan penurunan produktivitas.

Lingkungan kerja yang kurang baik berpotensi menyebabkan stres pada karyawan dan dapat mengakibatkan berkurangnya kesehatan, kesulitan berkonsentrasi, serta penurunan produktivitas kerja. Faktor-faktor seperti ruangan kerja yang tidak nyaman, suhu yang terlalu panas, kurangnya sirkulasi udara, kepadatan ruang kerja, kebersihan yang kurang, dan kebisingan, memiliki pengaruh besar terhadap kenyamanan kerja karyawan. Oleh karena itu, untuk memastikan karyawan memberikan pelayanan yang baik, lingkungan kerja juga harus nyaman. Termasuk pada koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat (KKBD) di Jl. Soekarno Hatta No. 528 Bandung.

Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat didirikan sebagai koperasi simpan pinjam dengan tujuan awal untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai. Koperasi ini didirikan pada tanggal 19 Mei 1983 dengan nomor badan hukum 8007/BH/DK-10/1 dan terdaftar dalam daftar umum pada tanggal 19 Mei 1984. Kantor pusat koperasi berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No. 528, Bandung-40286, dengan nomor telepon (022) 7509151.

Anggota dari koperasi ini adalah pegawai dan istri/suami pegawai dan para Pensiunan/Purna tugas dan istri/suami Pensiun/Purna tugas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat dan anggota luar biasa (ALB). Pada tahun 2022 KKBD memiliki

jumlah anggota sebanyak 668 anggota. Koperasi Keluarga Besar Dispenda Provinsi Jawa Barat juga memiliki beberapa unit usaha, di antaranya:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Kredit Barang
3. Fotocopy
4. Usaha Pihak ke III

Berikut data alat sarana dan prasarana yang ada pada KKBD:

**Tabel 1.1 Data Sarana & Prasarana di Koperasi Keluarga Besar Dispenda  
(KKBD)**

No	Jenis Barang/Unit	Jumlah	Kondisi		
			Baik	Kurang Baik	Rusak
1	Meja	10			
	Meja Kerja	8	8		
	Meja Rapat	1	1		
	Meja Kasir	1	1		
2	Kursi	17			
	Kursi Kerja	8	8		
	Kursi Rapat	6	6		
	Kursi Tamu	3	3		
3	Lemari	7			
	Lemari Arsip	6	6		
	Lemari Penyimpanan Persediaan Usaha	1	1		

4	Komputer	7 Set	3	3	1
5	Printer	5	3	2	
6	TV	1	1		
7	CCTV	1	1		
8	Monitor CCTV	1	1		
9	Kulkas	2	1		1
10	Absen Fingerprint	1	1		
11	Tempat Sampah	4	2	2	
12	Terminal	4	4		
13	ATK	1 Paket	Baik		
14	AC	1			1
15	Kipas Angin	1	Baik		
16	Alat Makan	1 Set	Baik		
17	Peralatan Dapur	1 Set	Baik		
18	Pengharum Ruangan	2	2		
	Etalase	3	2	1	
	Kursi Tambahan	4		4	
	Meja Tambahan	3	2	1	
	Dudukan Dispenser	1		1	
	Dipenser	1	1		
	Cermin	1		1	

*Sumber: Laporan RAT Koperasi Keluarga Besar Dispenda Provinsi Jawa Barat*

*(KKBD) 2018-2022*

Keterangan:

Baik : Keadaan barang dalam keadaan prima

Kurang baik : keadaan barang masih bisa digunakan namun kurang prima

Rusak : keadaan barang sudah tidak bisa digunakan

**Tabel 1.2 Fasilitas Koperasi Keluarga Besar Dispenda (KKBD) Tahun 2018 - 2022**

No.	Fasilitas	Jumlah	Keadaan	
			Baik	Kurang Baik
1	Ruang Rapat	1	Baik	
2	Gudang	1	Baik	
3	Ruang Kerja	1	Baik	

*Sumber: Laporan RAT KKBD 2018-2022*

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat bahwa dari tahun 2018 hingga 2022 tidak terjadi perubahan pada fasilitas yang disediakan. Namun, dalam konteks lingkungan kerja, sangat penting untuk memastikan ketersediaan fasilitas yang memadai guna mencapai hasil kerja yang optimal. Ketika fasilitas yang diperlukan oleh karyawan tidak tersedia, hal tersebut dapat berdampak negatif terhadap efisiensi dan produktivitas tim, serta berpotensi menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi kurang optimal.

Menjalin suasana kerja yang kondusif sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Dengan suasana kerja yang nyaman dan dilengkapi dengan sarana serta insfrastuktur yang memenuhi kebutuhan,

karyawan akan lebih termotivasi dan mampu memberikan pelayanan yang optimal. Faktor-faktor seperti fasilitas yang memadai, kebijakan yang jelas, budaya kerja yang positif, dan dukungan sosial yang kuat dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan karyawan.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor lingkungan kerja yang mungkin menjadi penyebab tidak tercapainya target pencapaian hasil kerja. Jika ada ketidaksesuaian antara kebutuhan karyawan dalam memberikan pelayanan dan fasilitas yang disediakan, tindakan perbaikan perlu dilakukan untuk memastikan kesesuaian dan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh karyawan.

Analisis terhadap lingkungan kerja terhadap pelayanan anggota memiliki kepentingan yang mendasar karena anggota merupakan salah satu aset terpenting bagi organisasi. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada anggota harus menjadi prioritas utama. Selain itu, lingkungan kerja yang nyaman memiliki dampak positif, seperti peningkatan produktivitas, peningkatan kreativitas dan inovasi, terjalinnya hubungan yang baik antar karyawan, meningkatnya kesejahteraan dan kepuasan karyawan, serta tingkat absensi yang rendah. Kualitas pelayanan kepada anggota dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang ada. Semakin baik lingkungan kerja, maka pelayanan anggota akan semakin baik pula. Sebaliknya, jika lingkungan kerja tidak mendukung, maka kualitas pelayanan juga dapat terpengaruh.

Berdasarkan prawawancara dengan anggota yang ditemui pada saat itu, anggota menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan terasa kurang, yang di mana disebabkan oleh ketidakramahan karyawan dalam melayani. Pada lingkungan kerja non fisik,

para karyawan mengungkapkan bahwa interaksi dengan pengurus terasa kurang akrab karena ketua sering tidak hadir akibat kesibukkannya di luar kota, sehingga komunikasi terhambat. Selain itu, motivasi dari pengurus juga minim. Meskipun begitu, hubungan sesama rekan tim kerja tetap harminos, dan karyawan selalu megatur waktu untuk berlibur bersama setahun sekali.

Untuk lingkungan kerja fisik, para karyawan menyatakan fasilitas dan sarana yang disediakan dirasa belum memadai, seperti yang terlihat di tabel 1.1 perangkat komputer yang rusak mempengaruhi layanan yang diberikan kepada anggota, kekurangan kursi untuk para anggota yang hendak transaksi, serta peralatan seperti AC yang rusak. Karyawan juga mengusulkan untuk mengganti barang-barang yang kurang optimal guna menjaga produktifitas. Alat kerja yang berkaitan langsung dengan pelayanan juga perlu dalam kondisi prima, karena kualitas peralatan berdampak pada produktifitas dan suasana kerja.

Untuk mengatasi hal ini, Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat perlu mengetahui langkah-langkah atau solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota koperasi. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah memperbaiki fasilitas yang diberikan kepada karyawan dengan menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan. Memberikan lingkungan kerja yang menyenangkan kepada karyawan sangat penting agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal.

Dengan mengetahui fenomena-fenomena yang telah diuraikan di atas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS LINGKUNGAN**

**KERJA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN”** studi kasus pada Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat (KKBD).

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian di atas, rumusan identifikasi masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kondisi lingkungan kerja di Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat.
2. Bagaimana kualitas pelayanan Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat.
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat (KKBD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi lingkungan kerja dalam peningkatan kualitas pelayanan di Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Lingkungan kerja Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat.
2. Kualitas pelayanan Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat.

3. Untuk mengetahui langkah-langkah yang perlu diambil oleh lingkungan kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan di Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai koperasi dan manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam konteks lingkungan kerja dan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

### **1.4.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang praktis dan berguna bagi Koperasi Keluarga Besar Dispensa Provinsi Jawa Barat (KKBD) dalam pengambilan keputusan terkait dengan lingkungan kerja dan peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi para pengurus koperasi dalam menentukan kebijakan terkait dengan permasalahan yang diteliti.