

**ANALISIS LINGKUNGAN KERJA KARYAWAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PELAYANAN ANGGOTA**

(Studi Kasus pada KSP Rukun Ikhtiar Kota Bandung)

**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

**Aria Winata**

**C1180367**

Dosen Pembimbing

**H.Dady Nurpadi Ir., Mp**



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul : **ANALISIS LINGKUNGAN KERJA KARYAWAN  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN  
ANGGOTA**

Nama : Aria Winata  
NRP : C1180367  
Program Studi : S1 Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



**H. Dady Nurpadi, Ir, MP**

Direktur Program Studi S1 Manajemen



**Dr. H. Ojanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc**

## MOTTO

Motivasi Terbesar Ada Pada Diri Sendiri Sebetulnya, Bukan Tergantung Pada Orang  
Lain, Sekali Pun Itu Orang Terdekatmu, Dan Kamu Akan Menjadi Pribadi Yang  
Tangguh

**(Aria Winata)**



IKOPIN

## **RIWAYAT HIDUP**

**Aria Winata**, penulis dilahirkan di Negeri Ratu Tenumbang Krui Pesisir Barat, Lampung pada tanggal 07 Agustus 1994. Penulis merupakan anak ke Dua dari enam bersaudara, putra dari Alkok dan Ibu Rosmiana.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan sebagai berikut:

1. Tahun 2008 lulus dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Tenumbang, Pesisir Selatan Kabupaten Pesisir Barat Lampung.
2. Tahun 2010 lulus dari Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Pesisir Selatan Kabupaten Pesisir Barat Lampung.
3. Tahun 2012 lulus dari Sekolah Menengah Akhir (SMA) Negeri 1 Pesisir Tengah Krui Pesisir Barat Lampung.
4. Tahun 2016, penulis tercatat sebagai mahasiswa pada Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada Program Studi Strata 1 (S-1) dengan Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia.

IKOPIN

## ABSTRACT

**Aria Winata 2020.** Analysis of the work environment of employees in an effort to improve member services (Case Study at the Rukun Ikhtiar Bandung Cooperative) under the guidance of Mr. Dady Nurpadi.

Cooperative Rukun Ikhtiar Bandung is a member domiciled in Bandung which has the same interests in terms of savings and loans. In running its business, KSP Rukun Ikhtiar only has one business unit, namely the Savings and Loans business.

The method used in this research is descriptive research method which aims to determine the work environment of employees, know member services, and determine whether member services can be improved through the work environment of employees.

Based on the results of the study, it shows that: (1) the employee's work environment, seen from the respondents' answers as a whole, is in poor criteria, there needs to be an increase again in order to achieve a better employee work environment by paying attention to indicators that are still in good enough criteria such as tables, chairs, computers, temperature, air circulation, enlightenment and employee relations with co-workers. (2) member services at the Rukun Ikhtiar Cooperative in Bandung seen from the informants' answers as a whole in the Good Enough criteria as for several things that must be considered and improved by member services, timeliness of member service, Employee skills, employee speed in service, Willingness of employees to serve (3) Efforts made by the employee's work environment in improving member services that must be done by employees at the Rukun Ikhtiar Bandung Cooperative are to arrive early in work so that employees can emulate administrator. Provide rewards for employee performance and provide decent salaries to employees.

IKOPIN

## RINGKASAN

**Aria Winata 2020.** Analisis lingkungan kerja karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan anggota (Studi Kasus pada Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung) di bawah bimbingan bapak Dady Nurpadi.

Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung adalah anggotanya berdomisili di Bandung yang memiliki kepentingan yang sama dalam hal simpan pinjam. Dalam menjalankan usahanya KSP Rukun Ikhtiar hanya memiliki satu unit usaha yakni usaha Simpan Pinjam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui lingkungan kerja karyawan, mengetahui pelayanan anggota, dan mengetahui apakah pelayanan anggota dapat ditingkatkan melalui lingkungan kerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) lingkungan kerja karyawan dilihat dari jawaban responden secara keseluruhan dalam kriteria kurang baik perlu adanya peningkatan lagi agar tercapainya lingkungan kerja karyawan yang lebih baik dengan memperhatikan indikator yang masih dalam kriteria cukup baik seperti meja, kursi, computer, temperatur, sirkulasi udara, pencahayaan dan hubungan karyawan dengan rekan kerja. (2) pelayanan anggota di Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung dilihat dari jawaban informan secara keseluruhan dalam kriteria Cukup Baik adapun beberapa hal yang harus diperhatikan dan ditingkatkan oleh pelayanan anggota

,Ketepatan waktu pelayanan anggota, Keterampilan karyawan, kecepatan karyawan dalam pelayanan, Kesiapan karyawan untuk melayani (3) Upaya yang dilakukan lingkungan kerja karyawan dalam meningkatkan pelayanan anggota yang harus dilakukan oleh karyawan di Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung adalah dengan datang lebih awal dalam bekerja agar karyawan dapat mencontoh pengurus. Memberikan penghargaan terhadap kinerja karyawan dan memberikan gaji yang layak kepada karyawan.



IKOPIN

## KATA PENGANTAR

### **Bismillahirrahmannirrahim**

Alhamdulillah puji dan syukur senantiasa dilimpahkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat hidayah, karunia dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"ANALISIS LINGKUNGAN KERJA KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN ANGGOTA** (Studi Kasus pada Koperasi Rukun Ikhtiar Oto Iskandar Dinata No.435 Bandung) Penulis sadar sepenuhnya, tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materil. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Ibu, Bapak, Kakak dan Adik serta seluruh keluarga yang memberikan do'a, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan yang tiada henti untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat Bapak H. Dady Nurpady ir., Mp selaku pembimbing saya mengucapkan banyak terima kasih atas bimbingan, semangat dan selalu sabar serta arahnya.
3. Yang Terhormat, Bapak Dr. Eka Setiajtnika, S.E., M.Si selaku dosen penelaah Perkoperasian.



4. Yang Terhormat, Bapak Dr H. Maman Suratman, Drs., M.Si selaku penelaah konsentrasi.
5. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.E., M.Sc. selaku Direktur Prodi S1 Manajemen Intitut Manajemen Koperasi Indonesia.
6. Seluruh dosen dan karyawan Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN)
7. Seluruh Pengurus dan Karyawan Koperasi Rukun Ikhtiar yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di Koperasi tersebut dan memberikan Informasi serta Data yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan penelitiannya.
8. Seluruh mahasiswa Kelas karyawan yang telah menjadi teman ketika di kampus dan memberikan banyak bantuan selama di IKOPIN.
9. Mahasiswa Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Angkatan 2016.
10. Seluruh Mahasiswa Angkatan 2016 di IKOPIN.
11. Seluruh Anak-anak Bimbingan H. Dady Nurpady ir.,Mp

IKOPIN

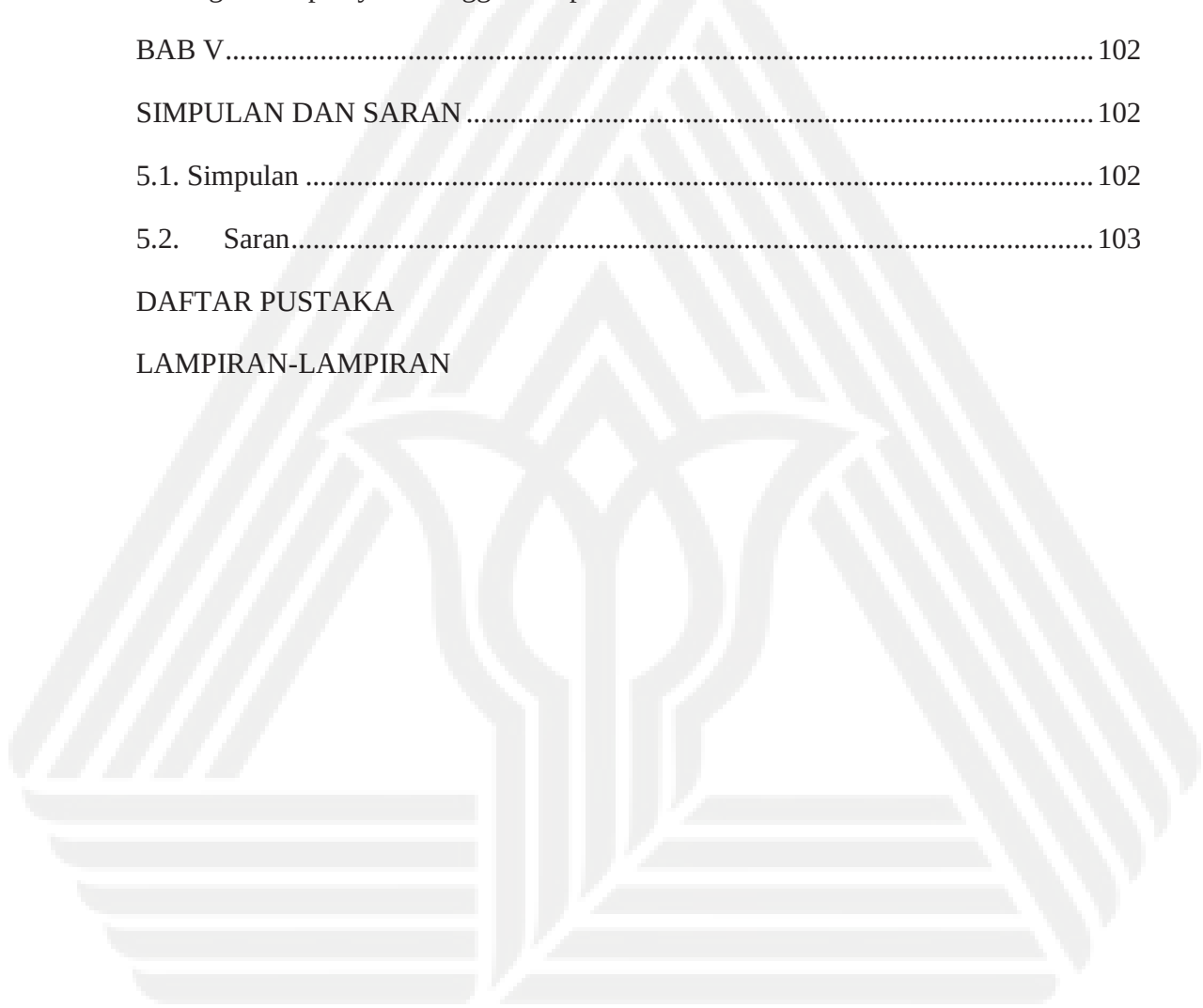
## DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1. Maksud Penelitian.....	7
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	8
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	8
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	9
2.1. Pendekatan Masalah.....	9
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	9
2.1.1.1. Jatidiri Koperasi .....	10
2.1.1.2. Definisi Koperasi.....	10

2.1.1.3.	Nilai-Nilai Koperasi .....	11
2.1.1.4.	Prinsip-Prinsip Koperasi.....	12
2.1.1.5.	Manajemen Koperasi.....	13
2.1.1.6.	Perangkat Organisasi Koperasi .....	14
2.1.1.7.	Keanggotaan Koperasi .....	22
2.1.1.8.	Bentuk Koperasi .....	24
2.1.1.9.	Jenis-jenis Koperasi.....	24
2.1.2.	Pendekatan Koperasi Simpan Pinjam .....	26
2.1.2.1.	Definisi Koperasi Simpan Pinjam.....	26
2.1.3.	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	30
2.1.4.	Pendekatan Lingkungan Kerja .....	33
2.1.5.	Pendekatan pelayanan anggota .....	36
2.2.	Metode Penelitian.....	38
2.2.5.	Metode Penelitian Yang Digunakan .....	38
2.2.6.	Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	39
2.2.3.	Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	41
2.2.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
2.2.5.	Analisis Data .....	42
2.2.6.	Tempat penelitian.....	50
2.2.7.	Jadwal Penelitian.....	50
BAB III	.....	51
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		51
3.1.	Keadaan Umum Organisasi.....	51

3.1.1.	Sejarah Terbentuknya Koperasi Rukun Ikhtiar Bandung .....	51
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Rukun Ikhtiar .....	52
3.1.3	Keanggotaan Koperasi .....	60
3.1.3.1.	Prosedur menjadi anggota Koperasi Rukun Ikhtiar .....	61
3.1.4	Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Rukun Ikhtiar .....	62
3.1.4.1.	Keadaan Permodalan.....	62
3.1.4.2.	Rasio keuangan .....	63
3.1.5	Implementasi Jati Diri Koperasi.....	71
3.1.5.1.	Implementasi Berdasarkan Definisi Koperasi.....	71
3.1.5.2.	Implementasi Berdasarkan Prinsip-Prinsip Koperasi.....	72
3.1.5.3.	Implementasi Berdasarkan Nilai-Nilai Koperasi .....	76
BAB IV	.....	78
PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	.....	78
4.1.	Lingkunga Kerja Karyawan .....	78
4.1.1.	Lingkungan Kerja Fisik.....	79
4.1.2.	Lingkungan Kerja Non Fisik.....	85
4.2.	Pelayanan Anggota.....	89
4.2.1.	Keandalan.....	89
4.2.2.	Ketanggapan.....	91
4.2.3.	Empati .....	93
4.2.4.	Jaminan.....	95
4.2.5.	Bukti Langsung .....	97

4.3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan lingkungan kerja dalam Upaya meningkatkan pelayanan anggota Koperasi Rukun Ikhtiar .....	101
BAB V .....	102
SIMPULAN DAN SARAN .....	102
5.1. Simpulan .....	102
5.2. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



IKOPIN

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1.	SHU Koperasi Simpan Pinjam Rukun Ikhtiar Kota Bandung Dari .....	5
Tabel 2.1.	Operasional Variabel Lingkungan Kerja Karyawan Dan Pelayanan Anggota .....	40
Tabel 2.2.	Cara Menentukan Data Yang Diperoleh.....	42
Tabel 2.3.	Pengukuran Untuk Setiap Indikator .....	44
Tabel 2.4.	Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Lingkungan Kerja.....	44
Tabel 2.5.	Pengukuran Untuk Setiap Indikator .....	47
Tabel 2.6.	Rekapitulasi Penilaian Karyawan Terhadap Pelayanan Anggota .....	48
Tabel 3.1	Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi 2015-2019.....	61
Tabel 3.2	Laporan Simpanan Pokok Anggota Koperasi 2015-2019.....	62
Tabel 3.3	Laporan Simpanan Wajib Anggota Koperasi 2015-2019 .....	63
Tabel 3.4	Hasil Perhitungan Rasio Likuiditas KSP Rukun Ikhtiar 2015-2019 .....	64
Tabel 3.6	Perhitungan Rasio Solvabilitas KSP Rukun Ikhtiar Tahun 2015-2019 .....	67
Tabel 3.7	Hasil Perhitungan Rentabilitas KSP Rukun Ikhtiar Tahun 2015-2019.....	69
Tabel 3.8	Pedoman Penilaian Rentabilitas.....	70
Tabel 3.9	Implementasi Definisi Koperasi.....	72
Tabel 3.10	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi .....	73
Tabel 3.11	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi .....	77
Tabel 4.1.	Tanggapan Anggota Mengenai Meja Kerja Di Koperasi.....	79
Tabel 4.2.	Tanggapan Anggota Mengenai Kursi Kerja Di Koperasi .....	80

Tabel 4.3. Tanggapan Anggota Mengenai Computer Di Koperasi.....	81
Tabel 4.4. Tanggapan Anggota Mengenai Alat Tulis Kantor Di Koperasi .....	81
Tabel 4.5. Tanggapan Anggota Terhadap Temperatur Ruangan Di Koperasi.....	82
Tabel 4.6. Tanggapan Anggota Mengenai Sirkulasi Udara Di Kantor Koperasi.....	83
Tabel 4.7. Tanggapan Anggota Mengenai Pencahayaan Di Ruangn Kantor Koperasi .....	84
Tabel 4.8. Tanggapan Anggota Mengenai Kebisingan di kantor Koperasi .....	85
Tabel 4.9. Tanggapan Anggota Mengenai Hubungan Atasan Dengan Bawahan Karyawan Koperasi .....	86
Tabel 4.10. Tanggapan Anggota Mengenai Hubungan Rekan Kerja Karyawan di Koperasi .....	87
Tabel 4.11. Rekapitulasi Penilaian Lingkungan kerja karyawan.....	88
Tabel 4.12. Tanggapan Karyawan Mengenai Ketepatan waktu pelayanan anggota...	90
Tabel 4.13. Tanggapan Anggota Mengenai Keterampilan Karyawan.....	91
Tabel 4.14. Tanggapan Karyawan Kecepatan Karyawan Dalam Pelayanan Anggota .....	92
Tabel 4.15. Tanggapan Karyawan Kesiapan Karyawan Untuk Melayani anggota...	93
Tabel 4.16. Tanggapan Karyawan Mengenai PerhatianKoperasi Kepada anggota ....	94
Tabel 4.17. Tanggapan Karyawan Mengenai Pemenuhan Kebutuhan Anggota Oleh Karyawan .....	95
Tabel 4.18. Tanggapan Karyawan Mengenai Sikap Kesopanan Dari Karyawan .....	96
Tabel 4.19. Tanggapan Karyawan Mengenai Kejujuran Karyawan Dalam Melayani Anggota .....	97
Tabel 4.20. Tanggapan Karyawan Mengenai Kebersihan Lingkungan Kerja.....	98
Tabel 4.21. Tanggapan Karyawan Mengenai Kerapihan seragam karyawan .....	99
Tabel 4.22. Rekapitulasi Penilaian Pelayanan Anggota.....	100