BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dasar negara indonesia menyatakan bahwa sistem ekonomi yang dikonsepkan adalah Ekonomi Kerakyatan (ekonomi yang dikuasai oleh rakyat), tetapi kenyataanya aktivitas ekonomi yang berlangsung saat ini mencerminkan Sistem Ekonomi Kapitalis, sehingga saat ini yang terjadi adalah dualisme ekonomi.

Dualisme ekonomi mengacu pada pemikiran J.H. Boeke yang menggambarkan adanya dua keadaan yang amat berbeda dalam suatu masyarakat, yang hidup berkembang secara berdampingan. Keadaan pertama bersifat "*superior*", sedangkan yang lainnya bersifat "*inferior",* seperti halnya adanya cara produksi modern berdampingan dengan cara produksi internasional, antara orang kaya dengan orang miskin tak berpendidikan, dan keadaan lain yang kontras dalam satu masa dan tempat (Hudiyanto,2002).

Mengacu pada pengertian tersebut, kiranya tidak sulit mengamati bekerjanya dualisme ekonomi dalam Sistem Ekonomi Indonesia saat ini, Dualisme ekonomi di indonesia tidak hanya mewujud sebagai akibat perbedaan taraf pengembangan teknologi, melainkan tampak sebagai perbedaan konsep nilai (falsafah), ideologi, dan sosial – budaya, yang memperngaruhi bekerjanya sistem ekonomi.

Berdasarkan pernyataan tersebut, jelas bahwa salah satu langkah dalam merancang pembangunan ekonomi adalah melalui pembangunan dan pengembangan koperasi yang diharapkan menjadi penggerak tatanan perekonomian nasional. Keberadaan koperasi sebagai badan usaha dinyatakan secara tegas dalam Undang – Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, yang berbunya :

"Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi raktay berdasar atas asas kekeluargaan".

Khusus pada koperasi, pemerintah telah melakukan berbagai upaya yang bertujuan untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan koperasi di indonesia sebagai suku guru perekonomian nasional serta sebagai satu – satunya gerakan ekonomi rakyat, sesuai dengan apa yang telah diamanatkan dan ditegaskan dalam Undang – Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (1) yang menyatakan bahwa :

"perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan"

Atas dasar landasan tersebut koperasi merupakan cerminan dari bentuk usaha yang dilakukan atas dasar demokrasi sebagai mana keadaan di negara indonesia bahwa negara ini berdasarkan asas demokrasi, setiap warga negaranya mempunyai hak suara untuk menentukan pilihannya begitu pula dengan koperasi berasaskan

demokrasi setiap anggota mempunyai hak suaranya untuk menentukan koperasinya akan seperti apa. Pembangunan koperasi diarahkan untuk menjadi badan usaha yang tumbuh dan berkembang serta memiliki kemampuan sebagai suatu gerakan ekonomi rakyat untuk mensejahterahkan anggotanya dan meningkatkan aktivitas ekonomi anggotanya, dengan jalan menyelenggarakan usaha bersama.

Keberhasilan suatu usaha koperasi dapat dicerminkan dari peranannya dalam kehidupan ekonomi rakyat. Menurut Undang – Undang No.25 tahun 1992, pasal 4, peran dan fungsi koperasi adalah :

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Berperan secara aktif dalam upaya mempertimbangkan kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.
3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sukugurunya.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Selain itu, keberhasilan koperasi juga diukur dari besarnya Sisa Hasil Usaha (SHU) sebagai upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usaha koperasi

tersebut. Sebagai organisasi ekonomi, koperasi diharapkan dapat mengembangkan usahanya dengan bentuk kegiatan ekonomi yang tidak terlepas dari kepentingan anggota dengan cara memberikan pelayanan yang optimum kepada anggota. Pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam suatu kegiatan bisnis begitu juga dengan kegiatan berkoperasi yang sangat erat dengan pelayanan antara pengurus kepada anggotanya. Melalui pelayanan yang profesional dan terpadu, setiap anggota merasa aman dan nyaman untuk melakukan kegiatan jasa, sehingga tidak munutup kemungkinan bahwa anggota tersebut akan kembali transakti dengan koperasi dimasa yang akan datang dengan begitu koperasi telah memberikan pelayanan yang baik kepada anggotanya.

Demikian pula dengan Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi (KPDG-RI) bermula dari badan simpan pinjam yang dibentuk oleh para pegawai jawatan Geologi pada tahun 1959. Para tokoh pegawai yang mendirikan badan simpan pinjam adalah Bp. Oyo Sulyadinata, Bp. Djaland, dan Bp. S, Tjiptowadoyo, yang kemudian dengan adanya perubahan nama institusi menjadi Direktorat Geologi. Badan simpan pinjam itu berubah menjadi badan usaha berbentuk koperasi, dengan nama Koperasi Pegawai Direktorat Geologi (KPDG) Nomor Badan Hukum 4045/BH/IX/19/12-67 tanggal 27 juli 1968. Yang ditandatangani oleh Soewarno Darsoprayitno, Soeryana Kusnawidjaya, Oloan Sihombinh, Adang Suhendy Natamiharja, dan Katijo.

Koperasi Pegawai Direktoratorium Geologi merupakan koperasi *multi purpose* yang menjalankan beberapa fungsi baik sebagai koperasi konsumsi maupun sebagai koperasi kredit. Karena Koperasi Pegawai Direktroratium Geologi mempunyai beberapa usaha.

Koperasi Pegawai Direktoratorium Geologi mempunyai beberapa bidang usaha yang telah berjalan adalah simpan pinjam, mini market, kantin. Berikut beberapa penjelasan mengenai bidang usaha yang ada di Koperasi Pegawai Direktoratorium Geologi :

1. Unit Usaha Mini market
2. Unit Usaha Simpan pinjam
3. Unit Usaha Tiketing

Unitt unggulan yang berada pada KPDG – Ri adalah Unit Usaha Simpan Pinjam dengan itu peneliti sangat konsen terhadap unit usaha simpan pinjam. Simpan pinjam adalah salah satu usaha yang diselenggarakan oleh KPDG – RI dibidang jasa keuangan dengan petugas yang bertugasnya terdiri atas 4 orang petugas, pengelolaannya harus dipisahkan dari unit usaha lainnya serta memenuhi persyaratan peraturan pemerintah No.9 Tahun 1995 tentang pelaksanaan kegiatan simpan pinjam oleh koperasi.

Dalam melaksanakan usahanya, unit simpan pinjam dapat menyelenggarakan usaha sebagai berikut :

a. Menerima simpanan berjangka dan tabungan dari anggota, koperasi lain dan atau anggotanya.
b. Memberikan pinjaman uang kepada anggota koperasi lain dan atau anggotanya.
c. Melakukan kerjasama dan kemitraan yang saling menguntungkan dengan pihak ketiga dalam rangka meningkatkan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b.

Pelayanan terhadap koperasi lain atau anggotanya dilakukan berdasarkan kerjasama / kemitraan usaha yang saling mengun tungkan.

Adapun permodalan yang peroleh oleh Koperasi Pegawai Direktoratorim Geologi Republik Indonesia yaitu berasal dari :

1. Modal koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman
2. Modal sendiri dapat berasal dari :
    a. Simpanan pokok
    b. Simpanan wajib
    c. Hibah
    d. Donasi
3. Modal pinjaman dapat berasal dari :

a. Anggota
b. Koperasi dan atau anggotanya
c. Bank dan lembaga keuangan lainnya
d. Penerbitan obligasi dan surat hutang lainnya
e. Sumber lainnya yang sah

4. Selain modal, koperasi dapat melakukan penumpukan modal yang berasal dari modal penyertaan .

Besarnya simpanan pokok yang harus dikelurkan dari anggota untuk koperasi adalah sebesar Rp. 25.000,- (Dua puluh lima ribu rupiah) satu kali bayar. Uang simpanan pokok harus dibayar sekaligus, akan tetapi pengurus dapat mengijinkan anggota dapat membayar dalam waktu selama – lamanya 2 kali angsuran.

Adapun beberapa pelayanan Unit Usaha Simpan Pinjam yang diberikan oleh koperasi kepada anggota seperti berikut :

a. Pinjaman tanpa bunga

pinjaman tanpa bunga ini adalah bagian dari pelayanan koperasi terhadap anggota yang akan dilaksanakan pada Tahun Buku/Usaha 2019 dengan ketentuan dan persyaratan sebagai berikut :

1) Anggota Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi sekurang – kurangnya telah 1 tahun
2) Mempunyai kemampuan untuk membayar pinjaman dari potongan gaji

3) Besar pinjaman maksimum Rp. 1.000.000,-

Sedangkan persyaratan pinjaman sebagai berikut :

1) Mengisis formulir permohonan pinjaman
2) Permohonan pinjaman diketahui oleh bendahara pengeluaran
3) Melampirkan struk belanja dalam 3 (tiga) bulan terakhir minimal Rp. 100.000,- setiap bulan berturut – turu
4) Tidak mempunyai pinjaman yang sejenis

Besar pinjaman :

No	Besar Pinjaman	Angsuran
1	Rp. 500.000,-	2x
2	Rp. 800.000,-	4x
3	Rp. 1000.000,-	5x

b. Melanjutkan pemberi pinjaman jangka panjang, pinjaman khusus :

1) Anggota PNS 2 s.d 2,5 kali simpanan
2) Anggota Nom PNS 1,2 s.d 1,5 kali simpanan (sesuai dengan kontrak kerja)

c. Mencari sumber usaha baru :

1) Rekontruksi dan revalisasi Warta Mart menjadi swalayan tipe C
2) Mengikuti pengadaan barang dan jasa di lingkungan badab Geologi
3) Pembangunan / Revitalisasi Warta
4) Co – Working Space

Adapun beberapa prosedur ini untuk anggota meminjam di KPDG – RI berikut tata caranya :

1) Mengisi formulir diketahui bendahara
2) Menyerahkan syarat administrasi diserahkan ke bagian simpan pinjam
3) Di agendakan oleh petugas untuk dijadikan sebagai bahan rapat pengurus dan diproses langsung
4) Pembahasan rapat pengurus dan pengawas
5) Pertimbangan rapat
6) Permohonan disetujui / tidak disetujui

Bidang pelayanan yang ditawarkan oleh Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi kepada anggotanya sebagai berikut :

1. Pelayanan pinjaman sebagaimana mestinya
2. Pelayanan tentang pemberian hak anggota
3. Pelayanan kepada non anggota

Setiap anggota berhak mendapatkan hak nya sebagaimana sebagai anggota koperasi seperti yang dikatakan diatas ada beberapa pelayanan yang ditawarkan Koperasi Pegaawai direktoratium geologi kepada anggotanya, bidang pelayanan tersebut pasti harus bisa memuaskan harapan anggota sehingga anggota dapat bertransaksi kembali, dengan begitu koperasi dapat menjalankan usahanya berjalan dengan baik.

Kepuasan anggota adalah hal penting dan sangat sensitif karena dalam ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan anggota sebagai pengguna jasa atau pelanggan. Kepuasan akan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan. Disini peneliti lebih konsen mengenai tentang unit usaha simpan pinjam yang berada di Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi.

Selain jumlah anggota yang menurun partisipasi anggota juga menurun. Partisipasi anggota penting bagi koperasi karena partisipasi anggota merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan koperasi. Secara umum, partisipasi anggota koperasi menyangkut partisipasi terhadap sumberdaya, pengambilan keputusan, dan pemanfaatan, atau seringkali dibuat kategori partisipasi kontibutif, partisipasi insentif. (Hendar & Kusnadi, 2005: 91).

Anggota koperasi haruslah selalu menggunakan jasa yang disediakan oleh koperasi karena koperasi bisa tumbuh dan berhasil apabila mendapatkan dukungan dari anggotanya, baik itu berupa partisipasi anggota dalam pemupukan modal yaitu simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan sukarela maupun partisipasi di dalam memanfaatkan pelayanan – pelayanan atau jasa yang akan diberikan oleh koperasi dan partisipasi anggota dalam mengambil keputusan – keputusan penting bagi anggota. Partisipasi anggota merupakan kunci keberhasilan usaha koperasi baik

sebagai pemilik maupun sebagai pengguna. Pada tabel 1.2 menunjukan perkembangan partisipasi anggota selama lima tahun terakhir.

Tabel 1 2 Data Simpanan Anggota di Unit Usaha Simpan Pinjam KPDG - RI 2014 - 2018

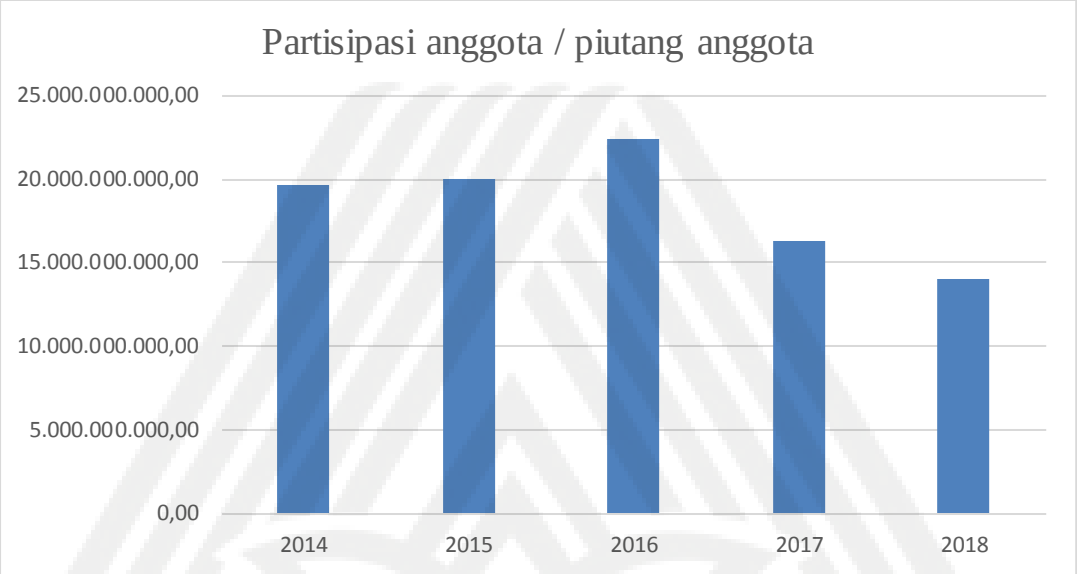
No	Tahun	Simpanan anggota
1	2014	Rp. 18 545.782.911,54
2	2015	Rp. 20.364.689.854,54
3	2016	Rp. 20 612.298.047,69
4	2017	Rp. 20.535.026.902,62
5	2018	Rp.20.005.878.018,85

Sumber : Laporan RAT KPDG – RI tahun 2014 – 2018

Tabel 1.2 Perkembangan Partisipasi Anggota di Unit Usaha Simpan Pinjam KPDG - RI 2014 - 2018

No	Tahun	Partisipasi anggota / pitutang anggota
1	2014	Rp. 19.694.063.543,71
2	2015	Rp. 19.989.252.508,67
3	2016	Rp. 22.447.136,438,75
4	2017	Rp. 16.270.386.447,98
5	2018	Rp. 13.998.519.400,11

Sumber : Laporan RAT KPDG – RI tahun 2014 – 2018



Dari tabel 1.1 perkembangan partisipasi anggota mengalami penurunan seperti anggota yang kurang berpartisipasi dalam hal meminjam dan jumlah piutang anggota yang mengalami penurunan juga pada tahun 2017 serta 2018 artinya anggota koperasi kurang memanfaatkan layanan yang disediakan oleh Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi terutama dalam transaksi pinjaman. Dalam pelayanan yang dibutuhkan bukan hanya sekedar pelayanan yang baik tetapi lebih dari itu. Karena kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi anggota dalam menentukan pilihan, maka dari itu perlu dilakukan sebuah pengolahan terhadap pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kepuasan anggota. Peneliti menduga dengan adanya penurunan tersebut karena adanya kualitas pelayanan yang menurun juga pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPDG – RI. Penurunan partisipasi anggota ini diduga karena belum optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh karyawan kepada anggota koperasi yang sering bertransaksi.

Selain itu adapun beberapa keluhan anggota terhadap pelayanan koperasi diantaranya adalah keluhan tentang pinjaman yang kurang banyak sesuai dengan keinginan anggota, keinginan dan realisasi tidak sesuai dengan harapan anggota, jangka waktu pinjaman/pengembalian yang kurang. Tingkat kepuasan akan meningkat jika kepuasan pelanggan telah terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya.

Dengan fenomena diatas sebagai koperasi juga pastinya Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggotanya demi meningkatkan partisipasi anggota, apabila pelayanan yang diberikan oleh koperasi dapat memuaskan sesuia dengan harapan yang diinginkan, maka akan menguntungkan koperasi begitu pula sebaliknya, dengan segala persyaratan yang ada maka penulis tertarik meneliti mengenai **"ANALISIS PELAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN ".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti mengambil identifikasi masalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan olehh Unit Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi yang ditawarkan kepada anggota

2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan bagaimana tanggapan anggota terhadap harapan pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Simpan Pinjam
3. Upaya – upaya apa saja yang harus dilakukan oleh Unit Usaha Simpan Pinjam dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui kualitas pelayanan yang diberikan

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penelitian ini dimaksudkan untuk mencari, mengumpulkan, dan menganalisis data mengenai pelayanan yang diberikana Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi kepada anggotanya terhadap partisipasi anggotanya itu sendiri.

Tujuan dari adanya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan USP pada Koperasi Pegawai Direktoratium Geologi
2. Untuk mengetahui tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Usaha Simpan Pinjam
3. Untuk mengetahui upaya – upaya yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Keguanaan Teortis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang sejenis di waktu yang akan datang. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sarana mengaplikasikan teori yang sudah didapat, khususnya mengenai pemasaran, serta jurnal yang ada, sehingga meningkatkan pemahaman terhadap teori dan kenyataan sesungguhnya yang ada.

1.4.2 kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi pembentuk peningkatan partisipasi anggota sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan pelayanan yang akan diambil oleh koperasi di waktu yang akan datang.

IKOPIN