

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Republik Indonesia merupakan Negara di Asia Tenggara yang dilintasi oleh garis khatulistiwa dan berada di antara Samudera Pasifik dan Samudera Hindia. Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 17.504 pulau dengan populasi sekitar 265.015.300 jiwa pada tahun 2018 (Badan Pusat Statistik, 2019). Dengan populasi tersebut, Indonesia menempati posisi keempat sebagai negara berpenduduk terbesar di dunia (*World Population Review*).

Menurut Undang – Undang Dasar 1945 Pasal 33 sebelum diamandemen, menyampaikan tiga pilar penopang perekonomian Indonesia, yaitu:

- a) Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara pada Pasal 01).
- b) Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang – seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan (Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun

1992 Tentang Perkoperasian pada Pasal satu di Bab I terkait Ketentuan Umum).

- c) Badan Usaha Milik Swasta merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham dan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam undang – undang serta peraturan pelaksanaannya (Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas).

Dengan tiga pilar penopang perekonomian nasional tersebut yang disertai dengan upaya pengembangan ekonomi (*economic development*), diharapkan Indonesia mampu mengelola berbagai sumberdaya yang dimilikinya untuk mencapai kesejahteraan rakyat Indonesia yang merata dan mempercepat laju perekonomiannya (*economic growth*).

Dalam buku berjudul “Membangun Koperasi dan Koperasi Membangun: Gagasan & Pemikiran Mohammad Hatta”, Bung Hatta (2015) menegaskan bahwa soko guru perekonomian adalah koperasi karena koperasi merupakan badan usaha yang bergerak di bidang perekonomian, dengan anggota yang memiliki kepentingan ekonomi yang sama, bergabung secara sukarela dan atas dasar persamaan hak dan kewajiban, melakukan suatu usaha yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan–kebutuhan para anggotanya.

Menurut Undang – Undang No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pada Bab I Ketentuan Umum di Pasal 1:

“Koperasi merupakan 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.”

Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 15/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi mencantumkan bab khusus mengenai Standar Operasional Manajemen (SOM) yang harus dimiliki oleh koperasi. Hal ini tertera pada Bab V tentang Standar Operasional Manajemen (SOM). Pada pasal pertama, Standar Operasional Manajemen (SOM) dinilai penting karena dapat menjadi panduan dalam memberikan layanan yang prima kepada anggota sebagai pelanggan.

Pentingnya Standar Operasional Manajemen (SOM) untuk menstandarisasi pelayanan yang bermutu kepada anggota, disampaikan kembali pada Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 96/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Simpan Pinjam dan Unit Simpan Pinjam Koperasi tertera bahwa Standar Operasional Manajemen (SOM) merupakan struktur kerja, prosedur kerja, sistem manajemen, dan standar kerja yang dapat dijadikan acuan/panduan bagi pihak manajemen koperasi dalam memberikan pelayanan bermutu bagi anggota koperasi serta pengguna jasa lainnya.

Kualitas pelayanan merupakan salahsatu kunci dalam keberlangsungan koperasi. Karena koperasi ada untuk mewedahi anggota dan masyarakat dalam upaya mempromosikan ekonomi anggota.

Koperasi Pegawai Republik Indonesia - Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Sumedang (KPRI – KIPAS) merupakan koperasi serba usaha yang didirikan pada 18 Januari 1998. Unit usaha yang dijalankan oleh KPRI-KIPAS ada tiga, yaitu:

1. Simpan pinjam;
2. Pengadaan barang-barang yang dibutuhkan anggota; dan
3. Jasa *photocopy*.

Pada Laporan Rapat Anggota KPRI-KIPAS Tahun 2019 tercatat, Koperasi Pegawai Republik Indonesia - Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Sumedang (KPRI–KIPAS) memiliki 640 orang anggota yang merupakan Pegawai Negeri Sipil Kementerian Agama dan atau Honorer yang memiliki penghasilan tetap atau tidak tetap pada satuan Pendidikan di bawah Pembinaan dan Pengawasan Kementerian Agama Kabupaten Sumedang. Berikut rinciannya:

Tabel 1.1 Keanggotaan KPRI-KIPAS 2015-2019

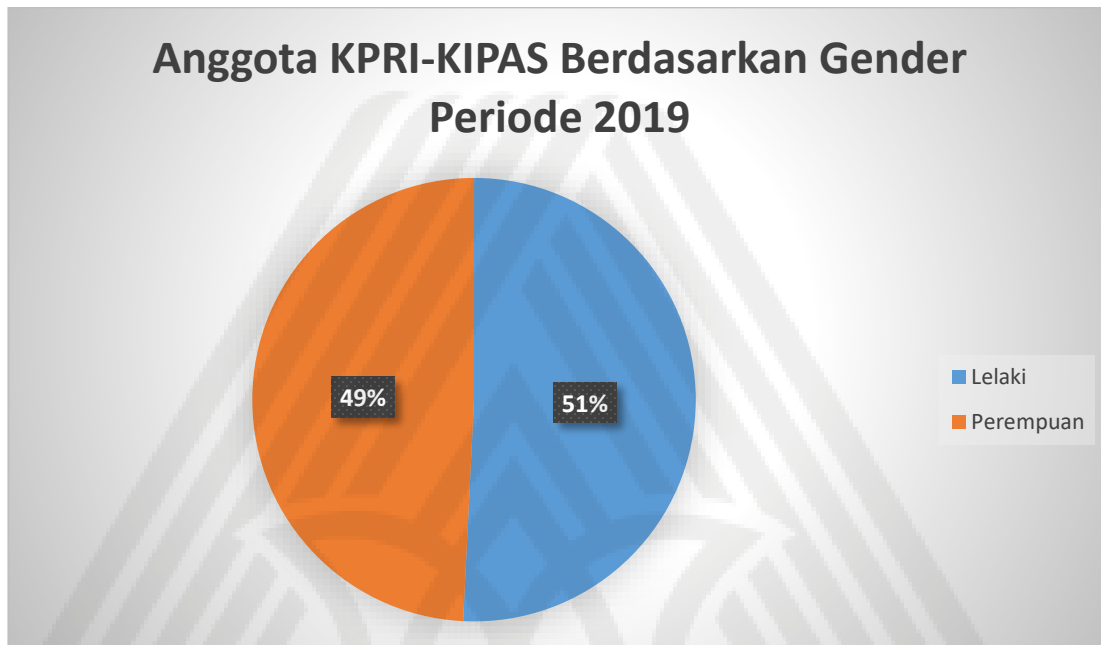
KEANGGOTAAN						
PERIODE		2015	2016	2017	2018	2019
GENDER	Lelaki	266	278	326	332	325
	Perempuan	273	293	308	317	315
MUTASI	Meninggal Dunia	1	1	1	4	3
	Keluar / Pindah Tugas	9	6	10	11	14
	Masuk	23	39	74	30	8
TOTAL		539	571	634	649	640
CALON ANGGOTA BARU PERIODE BERIKUTNYA		12	51	4	4	4

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan KPRI-KIPAS Periode 2015-2019

Berdasarkan keterangan informan, tidak ada anggota yang masuk dalam kategori anggota pasif. Ini dapat ditunjukkan dengan keaktifan seluruh anggota dalam bertransaksi dengan KPRI-KIPAS. Informan pun menyampaikan, terdapat dua metode dalam bertransaksi untuk menyetorkan Simpanan Wajib (SW) dan mengangsur pembayaran pinjaman yaitu secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung maksudnya pembayaran dilakukan secara manual, yaitu hadir dan menyerahkan langsung ke KPRI-KIPAS. Sedangkan metode tidak langsung, pembayaran dilakukan secara otomatis, yaitu dipotong langsung setiap bulannya dari rekening gaji anggota tersebut. Kedua metode ini bersifat opsional dan keputusannya dilakukan setelah ada persetujuan anggota dan KPRI-KIPAS. Ini menunjukkan, meskipun anggota tidak selalu bertransaksi secara langsung dengan KPRI-KIPAS, mereka tetap bertransaksi dan memenuhi kewajibannya (mengangsur pinjaman dan membayar Simpanan Wajib) secara tidak langsung.

Pada daftar simpanan anggota KPRI-KIPAS yang dimuat dalam laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) periode 2015 hingga 2019 menunjukkan angka simpanan wajib yang bertambah dan simpanan sukarela yang mengalami perubahan pada setiap individu yang menjadi anggota sejak 2015 hingga 2019 menunjukkan aktifnya keanggotaan mereka.

Berdasarkan penelusuran di atas, dapat disimpulkan bahwa 640 anggota yang tertera pada daftar anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Sumedang (KPRI-KIPAS) aktif seluruhnya.



Gambar 1.1 Pie Chart Anggota KPRI – KIPAS Berdasarkan Gender Periode 2019

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Periode 2019, KPRI-KIPAS

Pie chart di atas menunjukkan bahwa dari 640 orang anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Sumedang (KPRI-KIPAS) pada 2019, didominasi oleh 51% lelaki (325 orang lelaki) atau mendominasi sebesar 2% dari jumlah anggota perempuan sebesar 49% (315 orang perempuan).

Charunia M. Firdausy pada bukunya yang berjudul “Koperasi Dalam Sistem Perekonomian Indonesia” (2018) menyampaikan bahwa terdapat beberapa cara untuk mempertahankan daya saing koperasi pada dewasa ini, dua diantaranya yaitu dengan menjaga kualitas pelayanan demi menjaga loyalitas dan kepuasan anggota sebagai pelanggan serta menerapkan Standar Operasional Manajemen (SOM) demi terstandarisasinya pelayanan karyawan kepada anggota sebagai pelanggan.

Dalam jurnal penelitian terdahulu karya Ni Putu Purwanti (2019), beliau menyampaikan bahwa koperasi memiliki Standar Operasional Manajemen (SOM) untuk memberikan pelayanan yang prima bagi anggota, calon anggota, koperasi lain, dan atau anggotanya.

Adapun jurnal penelitian karya Pristyanto (2013) menyampaikan bahwa keberadaan Standar Operasional Manajemen (SOM) dapat menjadi faktor kekuatan suatu koperasi karena dapat menjadi standar atau pedoman untuk menjalankan segala bentuk aktivitas koperasi.

Berdasarkan observasi pendahuluan, didapat informasi dari informan bahwa kualitas pelayanan karyawan belum memadai secara optimal karena belum adanya standar kerja secara tertulis yang baku, adanya tumpang tindih kegiatan, kurang meratanya kecakapan karyawan dalam bidang yang sesuai dengan posisinya, belum ada standar penilaian kinerja karyawan, belum adanya evaluasi kinerja karyawan secara berkala, dan belum meratanya karyawan yang memiliki kesediaan untuk peduli kepada pelanggan (anggota).

Adanya tiga orang pengurus, tiga orang pengawas, dan enam orang karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada 640 orang anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia - Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Sumedang (KPRI – KIPAS) tersebut, maka salah satu koperasi yang dituntut untuk memiliki Standar Operasional Manajemen (SOM) tersebut adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Sumedang (KPRI – KIPAS).

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengajukan penelitian dengan judul: **“PENYUSUNAN STANDAR OPERASIONAL MANAJEMEN (SOM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berangkat dari latar belakang yang disampaikan pada latar belakang terkait penyusunan Standar Operasional Manajemen (SOM) dalam melandasi kualitas pelayanan karyawan pada KPRI – KIPAS, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia - Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Sumedang (KPRI – KIPAS).
2. Bagaimana Standar Operasional Manajemen (SOM) yang sesuai untuk diterapkan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam Sumedang (KPRI – KIPAS).

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan memiliki maksud dan tujuan dalam melandasinya, begitu pula dengan penelitian ini. Berikut maksud dan tujuan dari penelitian ini:

1.1.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Manajemen (SOM) yang sesuai untuk diterapkan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Inspeksi Pendidikan Agama Islam (KIPAS).

1.1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Standar Operasional Manajemen (SOM) yang sesuai untuk diterapkan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam (KPRI-KIPAS).
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam (KPRI-KIPAS).

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan suatu solusi yang bisa digunakan oleh berbagai pihak. Berikut kegunaan dari penelitian ini:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- a. Dalam aspek ini dapat memperkaya pengembangan ilmu koperasi pada umumnya serta khususnya bidang manajemen sumber daya manusia dalam penerapan Standar Operasional Manajemen (SOM) yang sesuai untuk melandasi kualitas pelayanan karyawan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam (KPRI-KIPAS).

- b. Penelitian sebagai acuan untuk menilai seberapa jauh kemampuan penyusun dalam meneliti, menelaah serta mendeskripsikan suatu permasalahan dan sebagai cara untuk memecahkan masalah tersebut dengan menggunakan metode ilmu yang telah dipelajari.

1.4.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman terkait ilmu pengetahuan manajemen, perkoperasian, Standar Operasional Manajemen (SOM), dan kualitas pelayanan karyawan serta mengasah kemampuan penulis dalam menganalisis, menyusun, meneliti, berbaur, dan beradaptasi dengan koperasi.

- b. Bagi Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi

Pendidikan Agama Islam (KPRI – KIPAS)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi karyawan, pengurus, dan pengawas KPRI-KIPAS, serta seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini sebagai masukan yang dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan berbagai keputusan yang berkaitan dalam pengupayaan pemenuhan tujuan koperasi melalui penyusunan Standar Operasional Manajemen (SOM) yang melandasi kualitas pelayanan karyawan KPRI–KIPAS pada anggota.

- c. Bagi Institut

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi Institut Manajemen Koperasi Indonesia dalam membangun dan menjaga kerjasama dengan Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Koperasi Inspeksi Pendidikan Agama Islam, serta menunjukkan kiprah Institut Manajemen Koperasi Indonesia dalam sumbangsih pengetahuan terkait manajemen, standar operasional manajemen pada koperasi, dan perkoperasian.



IKOPIN