

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pembangunan Koperasi adalah suatu proses yang dilakukan oleh koperasi dalam rangka menata dan meningkatkan kapasitas dan kemampuan sehingga terjadi perubahan kinerja dan performa dari kondisi tertentu menjadi kondisi yang lebih baik dari kondisi yang sebelumnya. Dalam era reformasi ini, koperasi mulai dan harus berperan sebagai pelaku ekonomi yang benar-benar dituntut mampu bersaing menghadapi berbagai situasi dan kondisi, dimana sejauh ini koperasi dalam keterbatasan masih mampu bertahan di tengah gejolak ekonomi yang kian tidak menentu.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.25/1992 Tentang Perkoperasian Pada Bab 1 Pasal 1 ayat 1 pengertian 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 kan asas kekeluargaan”**

Pembangunan bidang ekonomi yang didasarkan pada demokrasi ekonomi menentukan bahwa masyarakat memegang peranan aktif dalam kegiatan pembangunan. Hal ini sesuai dengan pasal 33 ayat 1 UUD 1945 yaitu “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”

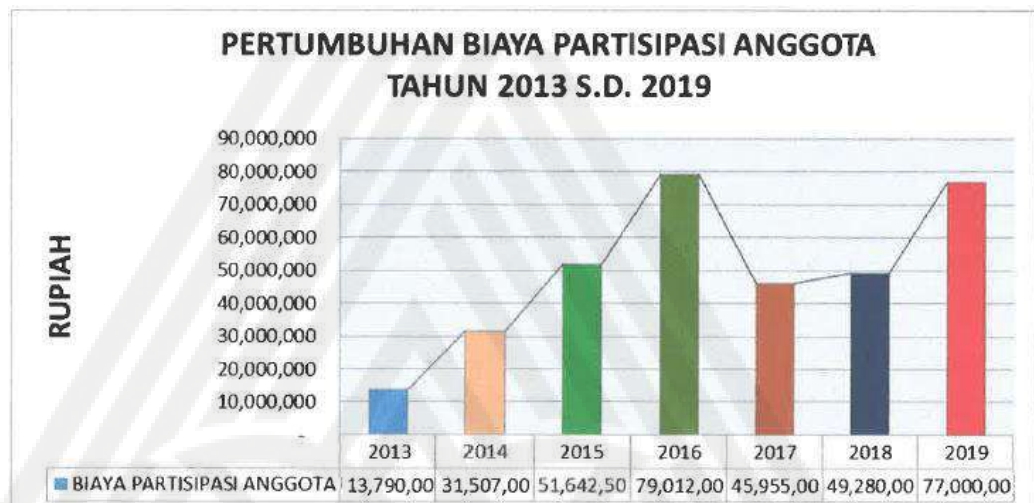
Dari penjelasan di atas koperasi merupakan peran penting dalam mengembangkan kehidupan demokrasi ekonomi serta mampu berperan utama dalam meningkatkan kondisi ekonomi dan kesejahteraan rakyat

yang dapat dibuktikan pada saat keadaan ekonomi Indonesia mengalami krisis ekonomi. Kegiatan koperasi harus didasarkan pada usaha yang berkaitan langsung dengan anggota, baik untuk menunjang usaha maupun kesejahteraan anggotanya. Maka pengelolaan koperasi harus dilaksanakan secara produktif, efektif, dan efisien dalam arti koperasi harus mempunyai kemampuan dan mewujudkan pelayanan usaha yang dapat meningkatkan nilai tambah dan manfaat yang sebesar-besarnya.

Pelayanan kesehatan adalah segala upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat (Azwar,2010).

Koperasi Karyawan Karya Lisna adalah koperasi yang anggotanya merupakan para karyawan PT.PLN UID Jawa Barat. Koperasi ini berdiri sejak tanggal 11 Maret 1974 dengan berbadan hukum No.5936/BH/DK-10/1998, yang beralamatkan di Jalan Cikapundung Barat No 2, Kota Bandung. Seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan kini Koperasi Karyawan Karya Lisna memiliki 3 unit usaha, yaitu Unit Usaha Simpan Pinjam, Unit Usaha Jasa Perdagangan, dan Klinik yang berada di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat. Saat ini jumlah anggota Koperasi Karyawan Karya Lisna telah mencapai 409 orang.

Berikut adalah grafik pertumbuhan biaya partisipasi anggota dan grafik pertumbuhan volume transaksi anggota Koperasi Karyawan Karya Lisna 2013–2019.

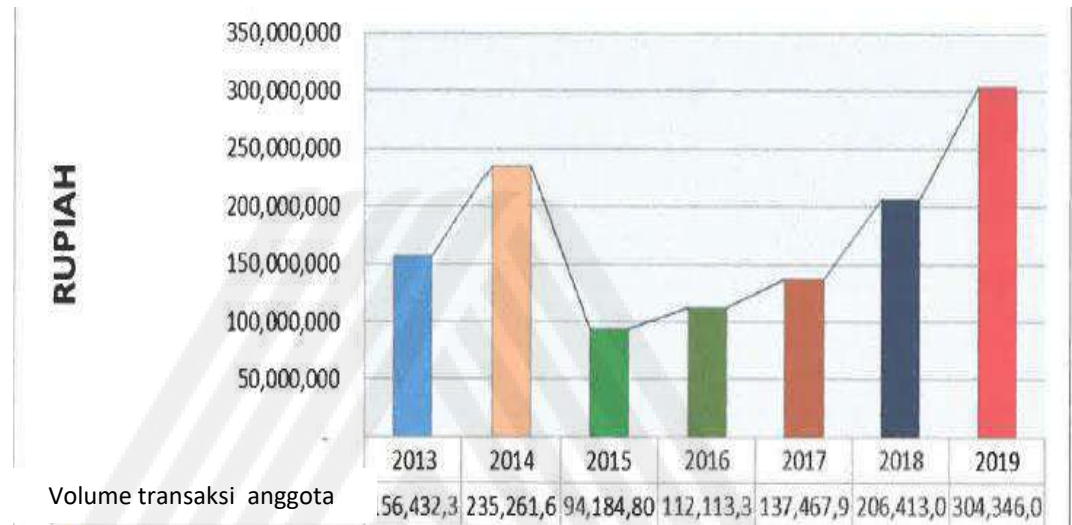


**Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Biaya Partisipasi Anggota Tahun 2013-2019**

*Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Karyawan Karya Lisna*

Dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 jumlah biaya partisipasi meningkat sebesar 34,64% menjadi Rp. 79.012.000, sebelumnya pada tahun 2015 biaya partisipasi anggota sebesar Rp. 51,642,50 sehingga menjadi jumlah yang tertinggi dari tahun 2013–2019, sedangkan pertumbuhan volume partisipasi anggota pada tahun 2016 hanya meningkat 16%. Namun di tahun 2019 pertumbuhan biaya dan pertumbuhan volume transaksi anggota bisa dibilang proporsional meningkat sebesar 36% untuk pertumbuhan biaya partisipasi anggota dan 32,18% untuk pertumbuhan volume transaksi anggota.

### Grafik Pertumbuhan Volume Transaksi Anggota Tahun 2013-2019



**Gambar 1. 2 Grafik Pertumbuhan Volume Transaksi Anggota Tahun 2013-2019**

*Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Karyawan Karya Lisna*

Grafik di atas menunjukkan adanya pertumbuhan volume transaksi anggota yang disebabkan karena terbentuknya unit baru yaitu Unit Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna pada tahun 2019. Dengan dibentuknya Unit Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna maka Koperasi telah berusaha untuk menyejahterakan anggotanya.

Tujuan Koperasi didirikan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota (*member promotion*). Adapun kesejahteraan anggota yang dapat diperoleh dari pelayanan Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna memberikan pelayanan kesehatan kepada anggota dengan harga pengobatan lebih rendah dibandingkan dengan klinik lainnya.

Pendirian unit klinik ini sudah disepakati oleh semua anggota tapi partisipasi dari anggotanya masih dirasa kurang . Dari total jumlah anggota 409 orang , baru 23% persen atau 95 Orang yang berpartisipasi. Kondisi seperti ini belum tentu menunjukkan hal yang buruk, karena bisa saja tidak berpartisipasi anggota tersebut karena memang kondisi para anggota ataupun keluarga sehat, sehingga tidak memerlukan jasa klinik. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi diperoleh informasi dari anggota koperasi, di mana beberapa orang (3 orang) yang berhasil ditemui menyatakan kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di Unit Usaha Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna. Diantaranya ada yang menyatakan terlalu lama menunggu, petugas kurang terampil dalam melayani, petugas kurang ramah, dan kurangnya informasi tentang pelayanan yang diterima. Untuk mendapatkan kejelasan tentang apa yang sesungguhnya terjadi sehingga partisipasi anggota menurun, maka dilakukan penelitian yang diberi judul “Analisis Pelayanan Kesehatan Klinik Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian yang dipaparkan pada latar belakang, maka identifikasi masalahnya dapat ditetapkan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan klinik yang diberikan oleh Unit Usaha Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna.
2. Bagaimana partisipasi anggota dalam melakukan pengobatan di Unit Usaha Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna.

3. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh Koperasi Karyawan Karya Lisna untuk dapat meningkatkan partisipasi anggota.

### **1.3 Maksud Dan Tujuan**

Dengan penelitian ini, peneliti bermaksud menguraikan beberapa maksud dan tujuan penelitian yang ingin di capai yaitu sebagai berikut:

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui gambaran tentang pelayanan kesehatan penyediaan obat yang diberikan Unit Usaha Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna kepada anggota dalam upaya meningkatkan partisipasi anggotanya.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan klinik yang diberikan Unit Klinik Karyawan Karya Lisna
2. Tanggapan anggota terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan Unit Klinik Karyawan Karya Lisna
3. Partisipasi anggota dalam melakukan di Unit Usaha Klinik pengobatan Koperasi Karyawan Karya Lisna
4. Upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota di Unit Kesehatan Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian mengenai “Analisis Pelayanan Kesehatan Klinik Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” ini diharapkan dapat berguna baik dalam kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu, khususnya ilmu perkoperasian, manajemen pemasaran dan manajemen bisnis secara teoritis.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis dalam memberikan kontribusi informasi sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan bagi pengurus Koperasi khususnya Unit Usaha Pelayanan Kesehatan Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna, dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan klinik. Selain itu, bagi penelitian lainnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

IKOPIN