

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Koperasi merupakan salah satu organisasi yang memiliki keunggulan komperatif serta mekanisme kerja “sosio-ekonomi” yang membedakan dengan organisasi lain. Pada hakekatnya koperasi yang berasaskan gotong royong dan kekeluargaan harus menjadi salah satu jalan keluar bagi perekonomian masyarakat, sehingga diharapkan dalam pengelolaannya koperasi senantiasa melayani anggotanya dengan baik.

Koperasi sesuai dengan istilah kemakmuran masyarakat yang terbentuk atas dasar kepentingan dan tujuan bersama. Koperasi perlu untuk dikembangkan dan diarahkan untuk mewujudkan koperasi sebagai badan hukum sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang sehat. Hal ini ditunjukkan melalui mekanisme manajemen yang baik meliputi perencanaan yang sangat matang, pengorganisasian, pengawasan, pengarahan, pemeliharaan dan pengembangan serta pengontrolan yang di fokuskan kepada sumber daya manusianya.

Koperasi mempunyai tugas untuk berperan nyata dalam menyusun pembangunan perekonomian yang berlandaskan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi yang mengutamakan kesejahteraan masyarakat luas. Koperasi juga sebagai badan usaha harus mampu mempertahankan kelangsungan dan

perkembangan kehidupan organisasinya sehingga mampu bersaing dengan badan usaha lainnya sehingga kesejahteraan masyarakatnya bias tercapai.

Menurut pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian menjelaskan bahwa :

**“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hokum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”**

Kerjasama yang diselenggarakan berdasarkan atas asas kekeluargaan antara koperasi dengan anggotanya diharapkan mampu untuk meningkatkan kemajuan dan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Koperasi diharapkan dapat membangun dan mengembangkan kemampuan ekonomi khususnya untuk anggotanya dan masyarakat pada umumnya, sehingga kelangsungan hidup koperasi harus mampu dipertahankan dan dikembangkan.

Layaknya usaha koperasi tentunya harus berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap anggotanya dengan cara menyediakan berbagai kebutuhannya. Keberhasilan suatu koperasi ditentukan oleh kinerja pelayanan karyawan koperasi guna meningkatkan partisipasi anggotanya.

Sumber daya manusia yang kompeten menjadi salah satu keunggulan sebuah organisasi dalam mengelola semua kegiatan yang berlangsung didalam organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Koperasi harus mampu menerapkan sistem manajemennya yang berdampak terhadap peningkatan kinerja karyawan dan motivasi kerja yang sangat tinggi serta kerja sama yang baik dari seluruh unsur manajemennya.

Pada Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama yang didirikan pada tanggal 10 Oktober 1985 dan disahkan dengan Badan Hukum No.8479/BH/PAD/KWK.10/1997, Koperasi ini beralamat di JL. Cicukang No.8 Km 9 Cisaranten BinaHarapan 40294 Bandung. Koperasi ini memiliki 3 (tiga) bidang usaha yakni Unit Simpan Pinjam, Unit Kredit Elektronik dan Unit Usaha Toko.

Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama dikelola oleh 3 pengurus yaitu ketua, sekretaris, dan bendahara, serta 2 karyawan yang meliputi 1 orang pada bagian administrasi umum dan 1 orang dibagian unit perdagangan. Latar pendidikan seluruh karyawan adalah lulusan Sekolah Menengah Atas (SMA).

Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama dalam menjalankan operasionalnya dibagi menjadi 3 (tiga) unit usaha, yaitu:

1. Usaha Toko

Usaha toko yang dijalankan oleh Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama meliputi penyediaan kebutuhan barang pangan untuk anggota dengan pembelian tunai atau dengan cara potong gaji. Bentuk usaha toko lainnya adalah kerjasama dengan beberapa grosir untuk stok penjualan diunit toko dan toko elektronik dalam penyediaan barang kebutuhan para anggota.

2. Usaha Simpan Pinjam

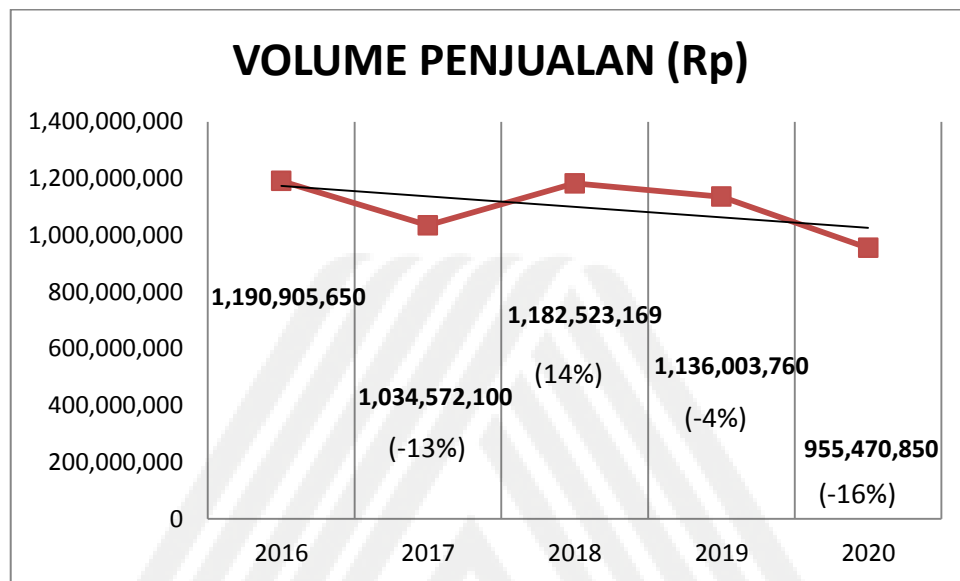
Salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama adalah dengan menyediakan jasa simpan pinjam yang dikelola oleh koperasi. Unit usaha simpan pinjam merupakan penghimpunan dan

penyaluran dana kepada anggota guna meningkatkan kesejahteraan dan membantu perekonomian anggota. Kebijakan unit usaha simpan pinjam diatur pada AD ART, adapun kriteria bagi calon peminjam yaitu anggota yang berstatus pegawai tetap dan pegawai kontrak. Sedangkan bagian kepegawaian yang bersifat *Outsourcing* tidak diperkenankan untuk melakukan simpan pinjam karena bukan termasuk anggota koperasi. Maksimal peminjaman adalah Rp. 30.000.000,- (Tiga Puluh Juta Rupiah).

### 3. Pengembangan Usaha dan Jalinan Kerjasama lainnya

Bentuk usaha lainnya yaitu kredit elektronik yang mana koperasi menyediakan kebutuhan elektronik berupa Peralatan Rumah Tangga tanpa uang muka sehingga meringkan anggota dengan jangka waktu yang sudah diatur dalam AD ART.

Koperasi yang didirikan pada tahun 1985 ini masih tetap aktif dan berkontribusi sesuai dengan tujuan koperasi yaitu untuk mensejahterakan anggotanya saat ini. Salah satunya pada Unit Usaha Toko yang menyediakan berbagai kebutuhan berupa barang-barang konsumsi untuk anggota termasuk bahan pangann sembako. Namun hanya sebagian anggota yang berpartisipasi dikarenakan Unit Usaha Toko pada koperasi karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama ini menjual barang dengan harga yang relatif lebih mahal dari non anggota sehingga menyebabkan menurunnya hasil penjualan anggota.



**Gambar 1. 1**

**Perkembangan Hasil Penjualan Unit Usaha Toko Pada Koperasi Karyawan  
Wijaya Utama**

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Karyawan PT. Yuntex Wijaya Utama Tahun 2016-2020*

Berdasarkan Gambar 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa volume penjualan koperasi selama 5 tahun terakhir mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017, volume penjualan mengalami penurunan setelah itu pada tahun 2018 mengalami kenaikan dan kembali mengalami penurunan pada tahun 2019-2020 dengan persentase perkembangan cukup jauh dari tahun sebelum sebelumnya. Hal ini diduga dari kurangnya partisipasi pada unit usaha toko disebabkan oleh beberapa hal, salah satunya yaitu kinerja karyawan dalam melayani anggota dinilai belum cukup baik, mulai dari jam operasional yang terbatas, adanya kesalahan pencatatan transaksi anggota dikarenakan system pencatatan yang masih dilakukan secara manual sehingga ada beberapa data transaksi yang tidak tercatat, dan kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, sehingga menyebabkan kurangnya partisipasi anggota yang disebabkan kinerja usaha koperasi mengalami penurunan. Perkembangan

partisipasi anggota melalui transaksi anggota pada unit toko dapat dilihat pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.1 Perkembangan Transaksi Anggota dan Non Anggota Pada Koperasi Karyawan PT Yuntex Wijaya Utama Unit Usaha Toko**

TAHUN	VOLUME PENJUALAN (Rp)	TRANSAKSI (Rp)	N/T (%)	TRANSAKSI (Rp)	N/T (%)
2016	1,190,905,650	1,165,779,450		25,126,200	
2017	1,034,572,100	1,027,617,900	-12	69,542,200	176.8
2018	1,182,523,169	1,081,342,169	5	101,181,000	45.5
2019	1,136,003,760	1,034,573,760	-4	101,430,000	0.2
2020	955,470,850	827,812,350	-20	127,658,500	25.9

Sumber : Laporan RAT Koperasi Karyawan PT. Yuntex Wijaya Utama Tahun 2016-2020

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat partisipasi anggota pada Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama tidak selalu stabil. Terlihat nilai transaksi anggota tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan. Meskipun jumlah anggota mengalami kenaikan dan penurunan pada tahun 2019 namun anggota yang bertransaksi terus menurun di 2019 dan 2020. Untuk mendalami lebih lanjut bisa dilihat melalui data perkembangan jumlah anggota Koperasi Karyawan Wijaya Utama.

**Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama**

Tahun	Jumlah Anggota Sebelumnya	Anggota Masuk (Orang)	Anggota Keluar (Orang)	Jumlah Tahun ini (orang)	Persentase Perkembangan (%)
2016	281	62	10	333	19%
2017	333	31	13	351	5.4%
2018	351	29	22	358	2%
2019	358	14	16	356	-0.6%
2020	356	38	35	359	0.8%

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Karyawan PT. Yuntex Wijaya Utama Tahun 2016-2020*

Perkembangan jumlah anggota dari tahun 2016-2018 mengalami peningkatan, dan pada tahun 2019 mengalami sedikit penurunan sebesar -0,6% dari tahun 2018 yaitu hanya menurun 2 orang serta kembali meningkat pada tahun 2020 sebesar 0,8% dari tahun 2019. Perkembangan jumlah anggota seharusnya berdampak positif terhadap Koperasi dan partisipasi anggota khususnya pada Unit Usaha Toko, namun kenyataannya partisipasi anggota mengalami penurunan pada tahun 2019 dan 2020. Meskipun jumlah anggota mengalami penurunan hanya 2 orang pada 2019 diikuti juga dengan anggota yang bertransaksi terus menurun pada tahun 2019 dan 2020.

**Tabel 1.3 Perkembangan Partisipasi Anggota Pada Unit Usaha Toko Koperasi Karyawan PT. Yuntex Wijaya Utama Tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Total Anggota</b>	<b>Jumlah Anggota Yang Transaksi</b>	<b>Kenaikan/Penurunan</b>
2016	333	213	
2017	351	243	14%
2018	358	232	-5%
2019	356	227	-2%
2020	359	201	-11%

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Karyawan PT. Yuntex Wijaya Utama Tahun 2016-2020*

Dari data Tabel 1.3 di atas dengan menurunnya partisipasi belanja anggota hal ini membuktikan bahwa kurangnya anggota dalam memanfaatkan barang-barang konsumsi untuk memenuhi kebutuhannya, hal ini harus segera diperbaiki agar partisipasi anggota dapat meningkat. Pada Tabel 1.2 jumlah anggota mengalami kenaikan sementara partisipasi dalam bentuk transaksi anggota yang terus meningkat.

Untuk mencapai tujuan perusahaan, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Kinerja karyawan diartikan sebagai pencapaian tugas, dimana karyawan dalam bekerja harus sesuai dengan program kerja organisasi untuk menunjukkan tingkat kinerja organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi (Hakim, 2014). Pengukuran atau penilaian kinerja (*performance measurement*) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi (Moehariono, 2012).

Setiap karyawan diberikan tanggung jawab dan Standar Operasional (SOP) pada saat diberikan tugas untuk mengelola salah satu bagian atau unit usaha, tetapi belum sepenuhnya karyawan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik. Hal ini berkaitan dengan kemampuan karyawan yang dinilai kurang baik dalam bekerja. Kinerja karyawan yang baik, ditunjang dengan peran pengurus yang dibutuhkan untuk mendorong motivasi kerja karyawan, ditunjang melakukan pemberian pemenuhan gaji, pemenuhan tunjangan ataupun kompensasi lainnya. Semakin baik peran pengurus maka semakin baik pula kinerja karyawannya.

Berdasarkan hasil pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara terdapat beberapa fenomena yang menunjukkan masih rendahnya kinerja karyawan dikoperasi. Adapun fenomena



diantaranya kondisi kerja, kenyamanan serta kebersihan masih dianggap kurang nyaman karena ruangan tempat kerja dinilai kurang memadai, kurangnya jumlah karyawan yang tidak seimbang dengan jumlah anggota, kurangnya pemahaman teknologi sehingga segala pencatatan masih dilakukan secara manual sehingga seringkali terjadi kelalaian pencatatan, terbukti dengan adanya keluhan dari anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan yaitu kurang cepat dan tanggap. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti menyimpulkan bahwa kurang maksimalnya kinerja pelayanan karyawan dapat menyebabkan turunnya partisipasi anggota.

Dalam koperasi khususnya koperasi konsumen, anggotalah yang menjadi konsumen. Di koperasi, anggota memiliki identitas ganda yaitu sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi, maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju, sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Partisipasi anggota koperasi dapat dilihat dari keaktifan anggota dalam modal, memberikan pendapat di dalam maupun di luar rapat, serta keaktifan dalam melakukan transaksi dalam kegiatan usaha yang diusahakan oleh koperasi tersebut.

Dengan mengetahui Fenomena-Fenomena yang telah diuraikan di atas, peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KINERJA PELAYANAN KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA”** studi kasus pada Unit Toko Koperasi Karyawan PT. Yuntex Raya Wijaya Utama.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahannya yang telah diuraikan di latar belakang maka pokok permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah:

1. Bagaimana kinerja pelayanan karyawan pada Unit Toko pada Koperasi PT. Yuntex Raya Wijaya Utama
2. Bagaimana partisipasi anggota pada Unit Toko pada Koperasi PTM. Yuntex Raya Wijaya Utama
3. Bagaimana hubungan kinerja pelayanan karyawan dapat meningkatkan partisipasi anggota di Unit Toko pada Koperasi PT. Yuntex Raya Wijaya Utama.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui kinerja pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada Koperasi Unit Toko PT. Yuntex Raya Wijaya Utama.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini tidak lain adalah untuk mengetahui:

1. Kinerja pelayanan karyawan kepada anggota pada Unit Toko Koperasi PT. Yuntex Raya Wijaya Utama
2. Partisipasi anggota pada Unit Toko Koperasi PT. Yuntex Raya Wijaya Utama

3. Hubungan Kinerja pelayanan karyawan mempengaruhi peningkatan partisipasi anggota di Unit Toko Koperasi PT. Yuntex Raya Wijaya Utama.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi positif yang baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang perkoprasian, serta ilmu tentang Manajemen Sumber Daya Manusia. Khususnya mengenai kinerja pelayanan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

###### **1. Untuk Koperasi**

Sumbangan pemikiran yang diharapkan dapat memberikan sebuah manfaat yang baik bagi koperasi PT. Yuntex Raya Wijaya Utama terkait kinerja pelayanan karyawan dan upaya meningkatkan partisipasi anggota.

###### **2. Untuk peneliti lain**

Sebagai sebuah bahan awalan untuk melakukan sebuah penelitian lebih lanjut.