

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pembangunan nasional merupakan suatu keharusan yang dilakukan pemerintah dalam hal memperkuat kedaulatan bangsa. Salah satu bidang dalam pembangunan nasional yang sangat perlu diperhatikan yaitu bidang ekonomi. Bidang ekonomi merupakan bidang yang sangat kompleks sehingga dengan melakukan pembangunan ekonomi maka akan tercipta kemampuan untuk mendorong pembangunan di bidang lainnya.

Dalam perekonomian peran pelaku ekonomi pada kegiatan usaha di Indonesia sangat vital. Terdapat tiga pilar dalam ekonomi nasional yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi. Ketiga pelaku ekonomi tersebut tentunya harus berupaya untuk membangun perekonomian serta meningkatkan usaha mereka. Bagi bangsa Indonesia koperasi sangatlah penting. Hal ini menjadikan koperasi salah satu penunjang perekonomian Indonesia.

Adapun pengertian koperasi itu sendiri menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 1 ayat (1) **“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 atas azas kekeluargaan”**.

Berdasarkan pengertian tersebut koperasi merupakan wujud perekonomian Indonesia yang disusun sebagai usaha bersama berdasar azas kekeluargaan.

Koperasi menjadi salah satu pendorong perekonomian di Indonesia. Berdasarkan data Kementrian Koperasi dan UKM, yang tercatat melalui data Badan Pusat Statistik (BPS) perkembangan koperasi di Jawa Barat mengalami peningkatan. Adapun perkembangan jumlah koperasi aktif di Provinsi Jawa Barat dapat di lihat pada di bawah ini:

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Koperasi Aktif di Provinsi Jawa Barat

Tahun	Koperasi Aktif
2018	11.127
2019	13.247
2020	14.706

Sumber: Badan Pusat Statistik

Koperasi Pengawai Republik Indonesia (KPRI) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Majalaya adalah salah satu koperasi yang wilayah kerjanya berada di Provinsi Jawa Barat. KPRI Mulia didirikan pada tanggal 03 Mei 1999 yang disahkan dengan akta pendirian No.230/BH/518-KOP/V/1999 yang berlokasi di Provinsi Jawa Barat, Jalan. Cipaku-Majalaya Rt.01/03 Desa Cipaku Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung. Dalam upaya menjalankan usahanya KPRI Mulia dikelola oleh 6 orang pengurus, dan 3 orang pengawas di tambah dengan 2 orang Penasehat dan memiliki Karyawan tetap sebanyak 17 orang. KPRI Mulia ini sampai dengan tahun 2019 memiliki anggota sebanyak 611 orang yang terdiri dari anggota aktif sebanyak 570 orang dan 28 orang merupakan anggota tidak aktif di tambah 13 orang anggota luar biasa. Yang di maksud anggota luar biasa oleh koperasi yaitu

anggota yang masih aktif tetapi sudah pensiun sebagai PNS/Karyawan RSUD Majalaya, seperti yang disebutkan data diperoleh dari RAT (Rapat Anggota

Tahunan), 2019. Berdasarkan laporan pertanggungjawaban pengurus KPRI Mulia KPRI Mulia, memiliki 3 Jenis Unit Usaha yaitu:

1. Unit Rekanan dan jasa

Unit Usaha ini menyediakan barang dan jasa kebersihan dan Pemeliharaan Taman, Pengelolaan, Tenaga POS, Ponter Oxigen, Penunjang Juru Masak, Pengantar Makan Pasien, Petugas Laundry, Penunjang Pemulasara Jenazah dan Satpam ke RSUD Majalaya melayani juga kegiatan usaha lainnya yaitu:

- Pelayanan jasa photo copy.
- BBN, mutasi dan jasa perpanjangan pajak kendaraan.
- Pembayaran online BPJS, pulsa, rekening listrik, rekening telepon, PDAM dan cicilan kendaraan.
- Penjualan Atribut.
- Jasa Laundry.
- Penjualan tabung dan refill Elpiji.
- Cicilan kendaraan.
- Tiket Kereta Api.

2. Unit Perdagangan

Kegiatan usaha unit perdagangan terus melakukan inovasi produk dan perubahan-perubahan dalam upaya meningkatkan omzet dan pelayanan, seperti penambahan pengadaan gas LPG dan Air Mineral. Serta dalam upaya mencapai target SHU berbagai strategi pemasaran telah dilakukan

dan penataan ruangan untuk menarik minat berkunjung dan memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

3. Unit Simpan Pinjam

Kegiatan Unit Simpan Pinjam masih seperti tahun sebelumnya dalam pelayanan kepada anggota, yaitu melayani:

- Simpanan Manasuka Istimewa (SIMANIS)
- simpanan Berjangka (SIMANJA)
- Simpanan Harian
- Simpanan Dana Beku (SIMDAKU)
- Pinjaman Anggota

Dari berbagai jenis Unit Usaha yang dilakukan KPRI Mulia tentunya bertujuan agar anggota mendapat pelayanan yang diharapkan dan memenuhi kebutuhan anggota yang telah melakukan transaksi melalui KPRI Mulia, untuk mencapai hal tersebut, tentunya Karyawan juga berperan penting dalam hal ini oleh karena itu karyawan perlu memiliki Kinerja yang baik dan pelayanan yang baik guna mencapai tujuan bersama. Adapun perkembangan anggota KPRI Mulia dari Tahun 2015 sampai dengan 2019 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota KPRI Mulia Tahun 2015-2019

Tahun	Uraian	
	Jumlah Anggota	Presentasi (%)
2015	485	5
2016	542	11,8
2017	583	7,6
2018	605	3,8
2019	611	1

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan 2015-2019

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 sampai dengan 2019 atau dalam kurung waktu 5 tahun terakhir, Jumlah anggota KPRI Mulia terus menerus mengalami peningkatan. Jumlah anggota yang meningkat berpengaruh terhadap usaha koperasi. Dalam koperasi anggota memiliki identitas ganda (*dual identity*) yaitu sebagai pemilik dan juga sebagai pengguna. Sebagai pemilik, anggota dapat berkunjung menginvestasikan dananya dalam bentuk simpanan. Sebagai pelanggan, anggota dapat berkunjung dengan melakukan aktivitas keuangan lainnya yaitu mendapatkan pinjaman. Keaktifan anggota koperasi dalam berkunjung maka kegiatan koperasi dapat berjalan dengan lancar. Semakin banyak transaksi pada koperasi akan meningkatkan Sisa Hasil Usaha.

Keberhasilan usaha koperasi tidak terlepas dari partisipasi aktif seluruh anggota dalam membiayai usaha koperasi melalui partisipasi dalam memupuk permodalan, partisipasi memanfaatkan layanan yang sediakan koperasi dan juga partisipasi dalam pengambilan keputusan.

Partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan di unit simpan pinjam yang ada di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Rumah Sakit Umum (RSUD) dapat dilihat melalui perkembangan penyaluran pinjaman kepada anggota, namun partisipasi anggota dalam pengembalian piutang mengalami peningkatan. Adapun perkembangan Jumlah pinjaman yang disalurkan dan pengembalian piutang anggota KPRI dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Pinjaman dan Pengembalian Piutang Anggota KPRI Mulia Tahun 2015-2019

Tahun	Jumlah Pinjaman	Jumlah Piutang	Target Pengembalian (75%)	Realisasi	%
			Jumlah (Rp)	Jumlah (Rp)	
2015	5.709.178.977	3.597.463.801	4.281.884.232	2.111.715.176	49,32
2016	5.417.870.000	3.949.071.126	4.063.402.500	1.468.798.874	36,15
2017	5.798.500.000	4.291.966.456	4.348.875.000	1.506.533.544	34,64
2018	6.822.300.000	4.646.193.038	5.116.725.000	2.176.106.962	42,52
2019	8.098.475.000	5.068.751.932	6.074.606.250	3.030.723.068	49,89
Rata-Rata	6.369.464.000	4.310.689.270	4.777.098.596	2.058.775.124	42,50

Sumber: Laporan RAT Unit Simpan Pinjam KPRI Mulia 2015-2019

Dari Tabel 1.3 di atas jumlah pinjaman yang di salurkan kepada anggota meningkat dari tahun ke tahun dengan rata-rata peningkatan sebesar 18,4% sedangkan pengembalian piutang anggota dari tahun 2015-2019 rata-rata hanya 42,50% jauh dari target yaitu 75% dari pinjaman telah jatuh tempo. Adapun penyebab tidak tercapainya target pengembalian piutang anggota adalah masih redahnya partisipasi dan kesadaran anggota terhadap hak dan kewajiban sebagai anggota koperasi.

Untuk memperkuat penelitian ini maka didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sriati S, Malini H, Dewi IT. 2020 dengan judul “Analisis Kinerja Pengurus dan Hubungannya dengan Partisipasi Anggota Koperasi di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin” Prosiding Seminar Nasional Lahan Suboptimal ke-8 Tahun 2020, Palembang 20

Oktober 2020. pp. 1103 - 1110. Palembang: Penerbit & Percetakan Universitas Sriwijaya (UNSRI). Penelitian bertujuan untuk (1) mengukur dan mendiskripsikan kinerja pengurus dan partisipasi anggota koperasi di Kecamatan Tanjung Lago Kabupaten Banyuasin, dan (2) menganalisis hubungan kinerja pengurus dengan partisipasi anggota koperasi di Kecamatan Tanjung Lago. Penelitian dilaksanakan di Koperasi BMT Trans Mekar Sari Mandiri dan Koperasi BMT Trans Damai Mandiri, dengan metode survey, dan melibatkan 43 responden yang diperoleh dengan metode sampel random stratifikasi proporsional. Kinerja pengurus koperasi diukur dengan 5 indikator yaitu tingkat perkembangan usaha, kepuasan anggota, pelayanan pengurus, keterampilan pengurus dan pelaksanaan rapat anggota tahunan (RAT); sementara partisipasi anggota diukur dengan indikator: kontribusi anggota dalam rapat anggota, kontribusi membayar iuran, kontribusi tenaga dan keterampilan, kontribusi buah pikiran dan kontribusi dalam pengambilan keputusan.

Data dianalisis secara deskriptif dan analisis uji korelasi Rank Spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kinerja pengurus koperasi di Kecamatan Tanjung Lago berdasarkan 5 indikator variabel memperoleh skor rata-rata 33,60 (74,67% dari skor ideal) dengan kriteria sedang, sedangkan hasil analisis partisipasi anggota koperasi di Kecamatan Tanjung Lago berdasarkan 5 indikator variabel memperoleh skor rata-rata 30,35 (67,43% dari skor ideal) termasuk kriteria sedang. (2) Terdapat korelasi positif signifikan antara kinerja pengurus koperasi dengan partisipasi anggota koperasi di Kecamatan Tanjung Lago memiliki dengan angka

koefisien korelasi sebesar 0,750** pada $\alpha = 0.05$. Peningkatan kinerja pengurus dan partisipasi anggota dapat dilakukan melalui pelatihan dan penyuluhan.

Berdasarkan fenomena yang telah di lihat pada latar belakang tersebut, maka dilakukan penelitian dengan judul: “**Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota.** (Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI Mulia RSUD Majalaya).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Fenomena atau permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang maka, Pokok permasalahan dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan pada unit usaha simpan pinjam KPRI Mulia RSUD Majalaya.
2. Bagaimana kepuasan anggota terhadap kinerja karyawan pada unit usaha simpan pinjam KPRI Mulia RSUD Majalaya.
3. Upaya-upaya apa yang saja yang harus dilakukan karyawan unit usaha simpan pinjam KPRI Mulia RSUD Majalaya dalam meningkatkan kepuasan anggota.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota KPRI Mulia RSUD Majalaya.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Kinerja karyawan unit usaha simpan pinjam KPRI Mulia RSUD Majalaya
2. Kepuasan anggota terhadap kinerja karyawan unit usaha simpan pinjam KPRI Mulia RSUD Majalaya
3. Upaya yang harus dilakukan karyawan unit usaha simpan KPRI Mulia RSUD Majalaya dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna bagi KPRI Mulia RSUD Majalaya dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota dan hasil dari penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota diharapkan dapat memberi manfaat dan berguna untuk:

1. Aspek Pengembangan Ilmu pengetahuan

Memberi masukan bagi pengembangan ilmu manajemen koperasi pada umumnya dan terutama dan secara khusus pada bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

2. Peneliti lain

Sebagai pedoman dan bahan masukan bagi mereka yang ingin meneliti lebih lanjut tentang Kinerja karyawan ataupun mengenai kepuasan anggota