

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 1 menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama atas dasar asas kekeluargaan. Ayat ini mengandung demokrasi ekonomi yaitu kemakmuran rakyat, yang merupakan prioritas terpenting, produksi organisasi dilakukan oleh semua anggota, dan kepemilikan organisasi juga dilakukan oleh anggota. Hal ini perekonomian yang cocok dengan asas kekeluargaan adalah koperasi.

Pembangunan ekonomi suatu daerah tidak terlepas dari peran koperasi. Koperasi adalah salah satu bentuk gerakan sosial ekonomi yang bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dan memperkuat struktur perekonomian nasional dengan demokrasi ekonomi berdasarkan asas kekeluargaan.

Dalam bidang perekonomian di Indonesia, terdapat tiga wadah pelaku ekonomi yang terdiri dari BUMN, BUMS dan Koperasi. Diantara ketiga pelaku ekonomi tersebut diharapkan koperasi dapat lebih berperan dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan berperan dalam perekonomian nasional. Dengan landasan konstitusional Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 1 bahwa :

“Kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan bukan kemakmuran orang-seorang. Sebab itu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan. Bangun perusahaan yang sesuai itu Koperasi”.

Hal ini diperjelas lebih lanjut secara mendalam pasal 1 Undang-Undang

Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang menyatakan

“Koperasi adalah badan usaha yang beraggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas azas kekeluargaan”

Pengertian koperasi di atas menjelaskan bahwa koperasi adalah lembaga ekonomi, dan kegiatannya diselenggarakan menurut prinsip-prinsip koperasi, dengan tujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya. Apabila seluruh perangkat koperasi dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dengan benar serta didukung oleh manajemen yang terampil maka tujuan koperasi dapat tercapai, sehingga sumber daya manusia koperasi dapat mempengaruhi keberhasilan organisasi.

Adapun fungsi dan peranan koperasi di Indonesia ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 1992, tentang Perkoperasian, pasal 4 menyatakan bahwa :

- 1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.**
- 2. Berperan secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.**
- 3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya.**
- 4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas azas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi**

Sesuai dengan fungsi dan peran tersebut di atas, maka koperasi perlu didorong menjadi lembaga ekonomi yang mampu membentuk dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan seluruh lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat. atas dasar ini. Prinsip kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Terkait dengan hal tersebut, bagaimana organisasi koperasi dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional untuk mencapai tujuan koperasi. Oleh karena itu diperlukan komunikasi bisnis yang memiliki peran penting sebagai alat untuk mengembalikan kinerja koperasi yang terpuruk sehingga dapat terjalin kerjasama yang baik dalam melaksanakan kewajibannya guna mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan bersama yaitu kesejahteraan dan kemakmuran anggota melalui pelayanan pemenuh kebutuhan anggota dan memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam unit usaha yang disediakan koperasi.

Secara umum komunikasi merupakan suatu alat yang dapat mencerminkan kemampuan kerjasama sekaligus sebagai sarana penghubung antara pengurus dan anggota beserta seluruh perangkat organisasi koperasi. Karena dalam setiap usaha komunikasi mempunyai peran sentral. Sebagaimana dikemukakan oleh Bernard dalam buku efektivitas organisasi Richard Steers (1985:174) :

“Komunikasi menduduki tempat sentral karena struktur, luasnya, dan lingkup organisasi hampir sepenuhnya ditentukan oleh teknik komunikasinya”.

Berdasarkan pengertian di atas, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam keberlangsungan organisasi koperasi, Oleh karena itu dalam kehidupan sehari-hari komunikasi sering dilakukan, karena komunikasi merupakan kebutuhan dasar setiap orang.

Koperasi tidak hanya mengutamakan unsur komunikasi dalam hal meningkatkan tingkat keberhasilan koperasi, tetapi juga dalam hal pelayanan. Koperasi yang berhasil bertahan dalam perdagangan adalah koperasi yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan dan memberikan

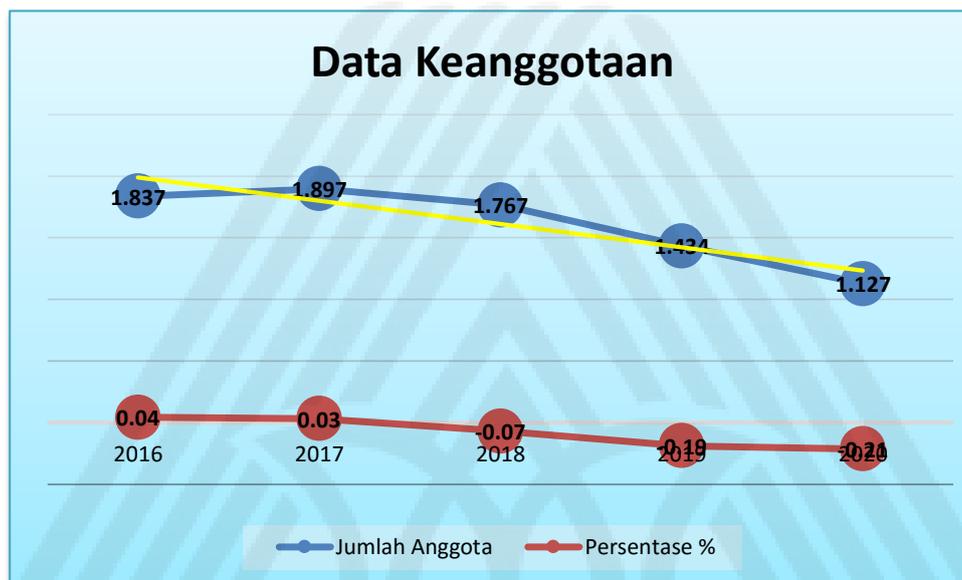
pelayanan yang lebih baik dari pesaing. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan kini menjadi tugas penting bagi koperasi. Hal ini dikarekan pelanggan selalu mencari nilai yang dianggap paling dari beberapa produk atau jasa yang ada.

Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong yang berdiri sejak tahun 1973, beralamatkan di Jl. Raya Timur Bayongbong Kabupaten Garut. Dengan Badan Hukum No. 5948/BH/PAD/KWK/10/IV/1996. Koperasi Unit Desa (KUD) Mandiri Bayongbong merupakan jenis koperasi produsen dengan anggota warga setempat, Kecamatan Bayongbong dan Kecamatan Cigedug Kabupaten Garut. Berdasarkan dari laporan pertanggung jawaban pengurus tahun 2020, diperoleh informasi bahwa KUD Mandiri Bayongbong mempunyai jumlah anggota sebanyak 1.127 orang yang terdiri dari Petani, Peternak dan Masyarakat Umum. Adapun Unit usaha tersebut diantaranya :

- 1) Unit Sapi Perah/Susu
- 2) Unit Makanan Ternak
- 3) Unit Usaha Listrik
- 4) Unit Simpan Pinjam
- 5) Unit Usaha KCK
- 6) Unit Waserda
- 7) Unit SP PUK

Unit Usaha Sapi Perah memberikan kontribusi yang besar bagi KUD Mandiri Bayongbong. Sedangkan unit usaha lain yang hanya bertindak sebagai penunjang Unit Usaha Sapi Perah ataupun merupakan unit usaha tambahan di KUD Mandiri Bayongbong.

Berdasarkan informasi data yang diperoleh mengenai perkembangan jumlah anggota yang dijalankan oleh KUD Mandiri Bayongbong dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Keanggotaan Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong 2016-2020

Sumber: Laporan Pertanggung jawaban Pengurus Tahun Buku 2016-2020

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat, bahwa anggota aktif KUD Mandiri Bayongbong mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Penurunan anggota disini karena beberapa faktor, diantaranya pensiun, meninggal dunia, Pindahnya tempat tinggal dan beberapa anggota menjual hewan ternaknya. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota masih rendah dalam memanfaatkan pelayanan yang telah disediakan koperasi khususnya pada unit usaha listrik.

Sebagaimana dikemukakan oleh Hendar (2010:148), “Agar sukses, koperasi membutuhkan anggota dalam jumlah optimal dan berkualitas. Jumlah anggota yang optimal adalah jumlah anggota yang dapat memaksimalkan pelayanan koperasi”.

Untuk mengetahui perkembangan KUD Mandiri Bayongbong pada unit usaha listrik, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 1 Perkembangan Unit Usaha Listrik KUD Mandiri Bayongbong

Tahun	Target	Realisasi	Persentase %
2016	108.000.000	120.000.000	1.11
2017	120.000.000	155.347.685	1.29
2018	108.000.000	77.958.900	0.72
2019	70.000.000	68.039.300	0.97
2020	60.000.000	31.618.959	0.53

Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Tahun Buku 2016-2020

Diperkuat dengan tabel di atas diketahui bahwa realisasi pencapaian unit usaha listrik dari tahun 2016-2020 mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir sehingga target yang direncanakan tidak tercapai dan pencapaian hasilnya pun tidak melebihi dari pencapaian tahun sebelumnya.

Selain itu turunnya rata-rata pendapatan, biaya pelayanan dan SHU KUD Mandiri Bayongbong ini secara umum disebabkan oleh peran serta dan partisipasi anggota sebagai pemegang identitas ganda (pemilik dan pelanggan) terhadap koperasi masih sangat rendah, khususnya dalam unit usaha listrik dinilai kurangnya partisipasi dari anggota dalam pemanfaatan pelayanannya. Hal ini disebabkan karena rendahnya kesadaran berkoperasi dan kurangnya inovasi pada koperasi di unit usaha listrik dalam pelayanan bertransaksi sehingga anggota lebih memilih menggunakan jasa rekening listrik ditempat lain. Dalam hal ini perlu adanya upaya yang ekstra dari pengurus, pengawas, penasehat untuk memberikan penerangan kepada anggota tentang memaksimalkan penggunaan jasa rekening listrik di unit usaha listrik.

Menurut Deputi Bidang Pengembangan SDM Kementerian Koperasi dan UKM (2010:7) “Anggota perlu menyadari tujuan usaha yang dilakukan oleh pengurus dan pengelola, sementara pengurus juga menyampaikan secara utuh perencanaan usaha yang dimaksud sedemikian rupa hingga anggota dapat memahami, menyadari, dan ikut bertanggung jawab atas upaya pencapaian tujuan usaha termaksud. Dengan demikian komunikasi yang efektif dari interaksi antara anggota dan perusahaan koperasi dalam perencanaan usaha dan proses pengambilan keputusan secara bersamaan dan bertanggung jawab menjadi kebutuhan sekaligus persyaratan bagi partisipasi anggota”.

Salah satu upaya yang perlu diperhatikan untuk mendorong partisipasi anggota koperasi adalah melalui proses komunikasi yang baik dan pelayanan usaha yang diberikan koperasi kepada anggotanya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat menimbulkan kepuasan para anggotanya sehingga kontribusi anggota akan lebih meningkat dan pada akhirnya dapat memajukan usaha koperasi itu sendiri.

Menurut Alfred Hanel (1985:71), yang berkaitan dengan pelayanan koperasi adalah sebagai berikut :

“Usaha-usaha pelayanan secara efisien melalui pelayanan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi tampaknya merupakan perangsang yang sangat penting (kebanyakan) anggota untuk memberikan kontribusinya bagi pembentukan dan pertumbuhan koperasi dan untuk mempertahankan hubungan-hubungan usahanya secara intensif dengan koperasi”.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan penghubung yang sifatnya timbal balik antara koperasi dengan anggota, dimana

pelayanan yang baik oleh koperasi akan menimbulkan efek atau terciptanya kepuasan anggota. Oleh karena itu, Apabila seseorang merasa terpuaskan, maka pengaruhnya akan balik lagi bagi koperasi. Hal ini akan menyebabkan orang tersebut sering melakukan transaksi, yang pada akhirnya akan menambah keuntungan bagi koperasi.

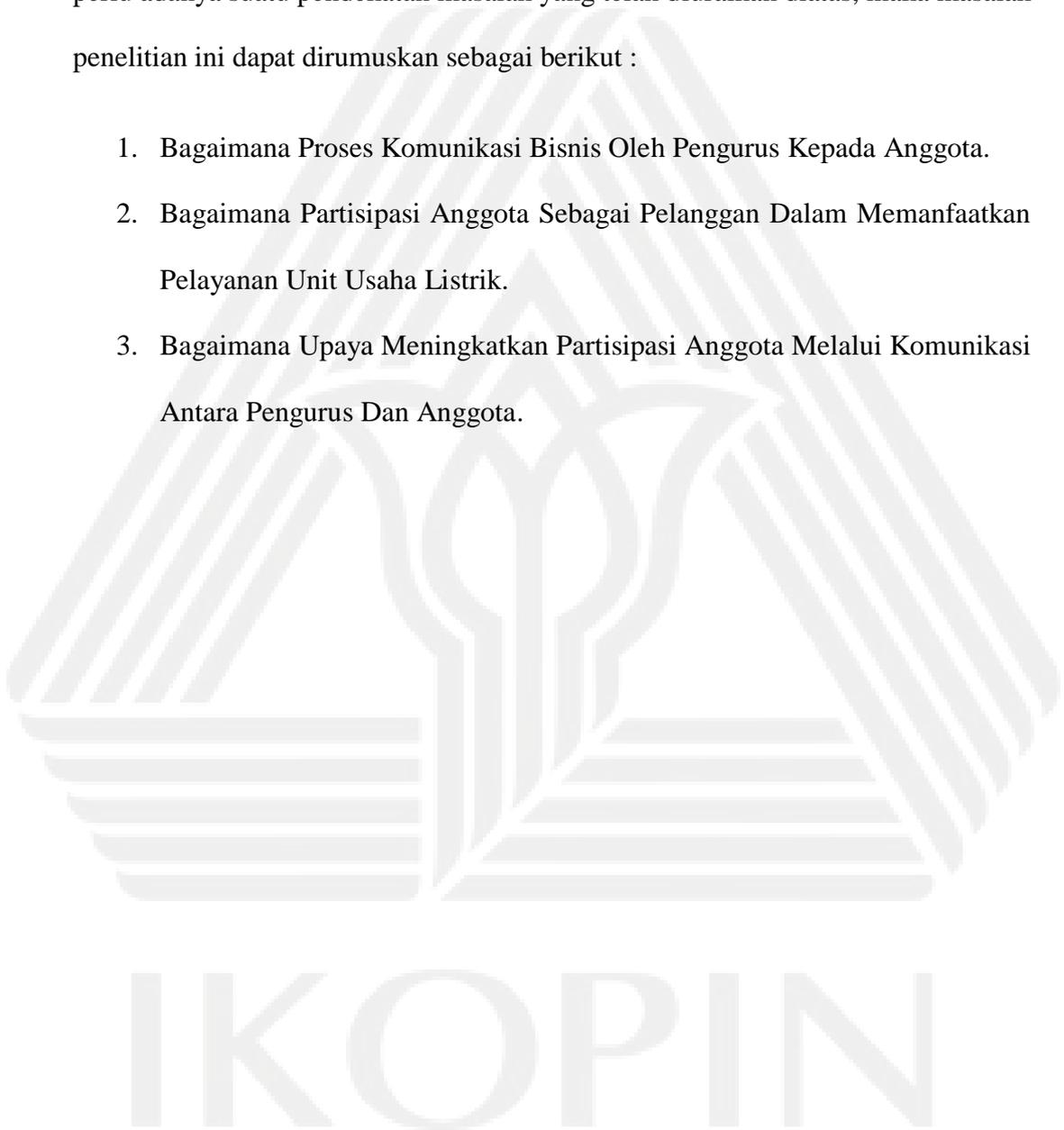
Berdasarkan hasil survey yang telah diuraikan diatas bahwa menurunnya pendapatan unit usaha listrik dalam tiga tahun terkahir dikarenakan banyaknya pesaing-pesaing yang mampu bersaing harga dengan koperasi yang dapat membuat anggota koperasi berpaling ke tempat pelayanan jasa rekening listrik lainnya. Dikarenakan Pelayanan bertransaksi masih secara offline anggota harus datang ketempat Pelayanan Unit Usaha Listrik sehingga anggota merasa kurang memuaskan dalam menggunakan jasa rekening listrik dan komunikasi pengurus terhadap anggota koperasi unit usaha listrik sangat kurang. Hal ini yang harus diperhatikan khususnya bagi koperasi agar dapat bersaing dengan pesaing bisnis di pasar global, sebab dalam sebuah organisasi koperasi kunci keberhasilan dari kegiatan operasionalnya berada pada anggota koperasi.

Oleh sebab itu, Penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“PROSES KOMUNIKASI BISNIS PENGURUS DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, untuk mencapai tujuan yang diharapkan perlu adanya suatu pendekatan masalah yang telah diuraikan diatas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Proses Komunikasi Bisnis Oleh Pengurus Kepada Anggota.
2. Bagaimana Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Memanfaatkan Pelayanan Unit Usaha Listrik.
3. Bagaimana Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Melalui Komunikasi Antara Pengurus Dan Anggota.



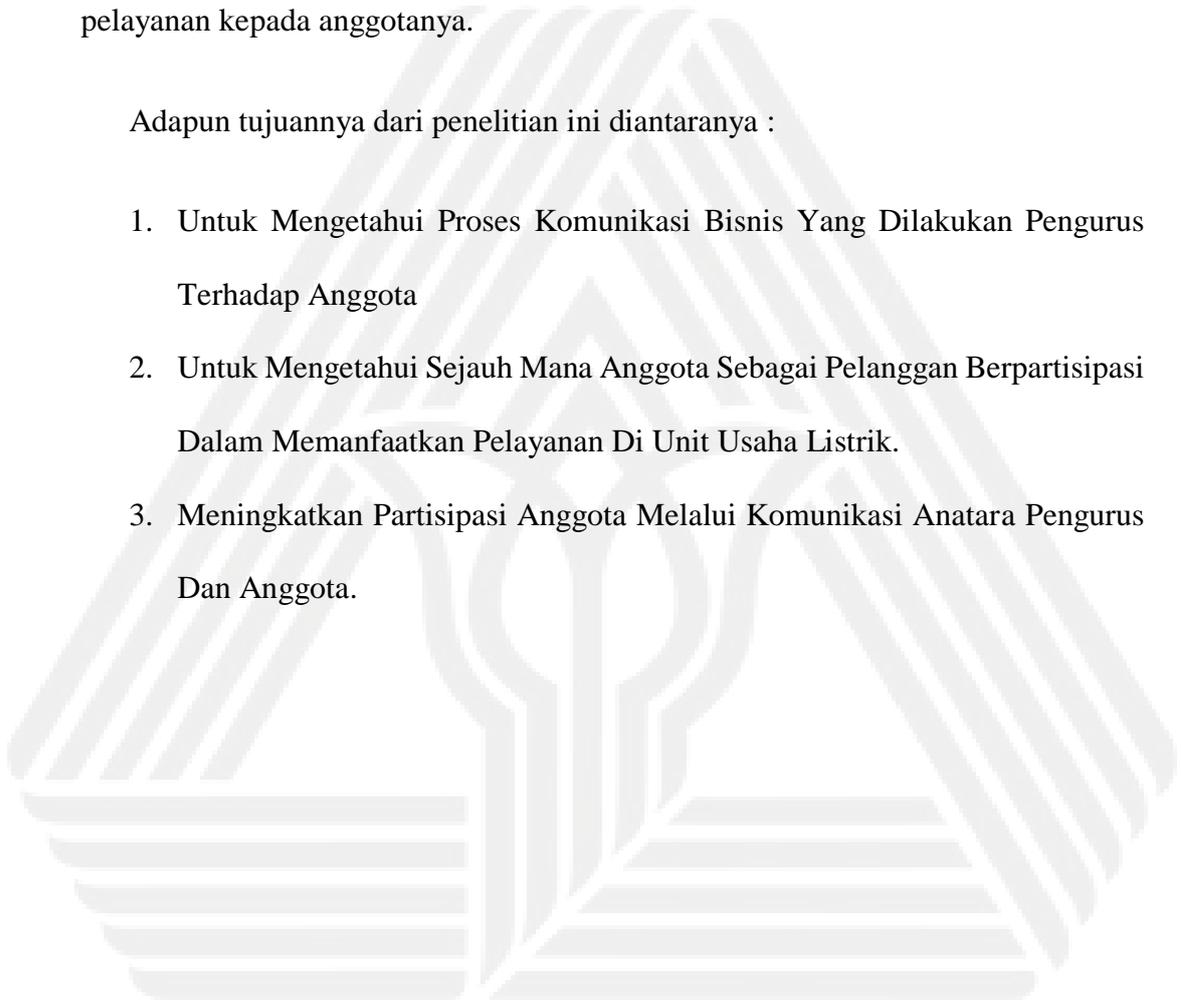
IKOPIN

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan keseluruhan perencanaan menyeluruh tentang Proses komunikasi bisnis oleh pengurus guna meningkatkan pelayanan kepada anggotanya.

Adapun tujuannya dari penelitian ini diantaranya :

1. Untuk Mengetahui Proses Komunikasi Bisnis Yang Dilakukan Pengurus Terhadap Anggota
2. Untuk Mengetahui Sejauh Mana Anggota Sebagai Pelanggan Berpartisipasi Dalam Memanfaatkan Pelayanan Di Unit Usaha Listrik.
3. Meningkatkan Partisipasi Anggota Melalui Komunikasi Antara Pengurus Dan Anggota.



IKOPIN

1.4 Kegunaan Penelitian

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi aspek pengembangan ilmu pengetahuan dan aspek guna laksana, yaitu sebagai berikut :

1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi penulis mengenai Proses komunikasi oleh pengurus dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggota guna mendukung keberhasilan usaha koperasi, dan memberikan perubahan nyata terhadap kemajuan KUD Mandiri Bayongbong serta menjadi masukan bagi perkembangan Ilmu Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyeluluhan.

2. Aspek Guna Laksana

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengurus dan semua pihak koperasi mengenai Proses komunikasi di KUD Mandiri Bayongbong sedangkan bagi penelitian sebagai bahan masukan untuk penelitian tentang Proses komunikasi oleh pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota pada pelayanan unit usaha listrik di KUD Mandiri Bayongbong khususnya dan perkembangan koperasi umumn

IKOPIN