

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem ekonomi demokrasi, rakyat Indonesia berperan sebagai pelaku utama dalam perekonomian. Perekonomian merupakan sektor yang sangat terpenting dan salah satu fokus pemerintah Indonesia dalam berbagai kebijakan untuk mencapai kesejahteraan. Perekonomian di suatu negara memerlukan program yang terencana dan terarah untuk mencapai sasaran, salah satu faktor lainnya adalah dibutuhkan modal atau dana pembangunan yang cukup besar. Setiap negara memiliki masing-masing kebijakan mengenai perekonomian, dan Indonesia memilih koperasi sebagai salah satu sektor perekonomian untuk menstabilkan ekonomi negara.

Dalam mengatur perekonomian di Indonesia sistem ekonomi yang digunakan adalah kerakyatan yang berbasis pada kekuatan ekonomi rakyat, dimana ekonomi sebagai kegiatan ekonomi atau usaha yang dilakukan oleh rakyat. Dalam sistem ekonomi di Indonesia terdapat tiga sektor perekonomian yang terdiri dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi.

Menurut data laporan Kementerian Koperasi dan UKM koperasi di Jawa Barat pada tahun 2019 berjumlah 13.247 koperasi atau tersisa sekitar 50% dalam empat tahun terakhir. Jumlah koperasi aktif di Jawa Barat pada tahun 2020 sekitar

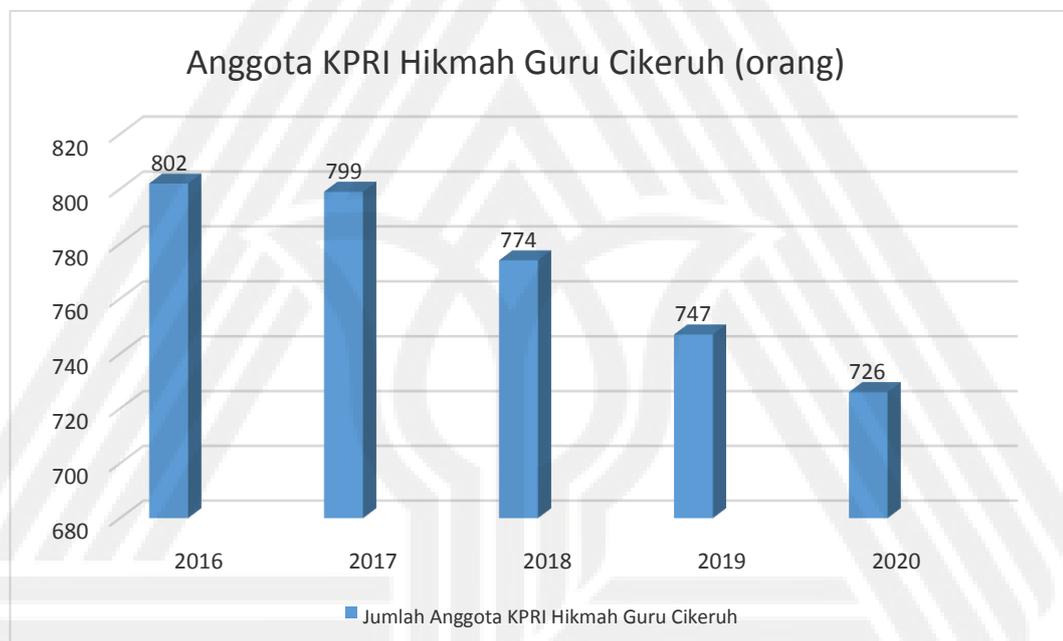
14.706 koperasi aktif dan menempati posisi ketiga sebagai provinsi dengan jumlah koperasi terbanyak di Indonesia setelah Jawa Timur dan Jawa Tengah.

Koperasi di Jawa Barat harus tetap memberikan kontribusinya agar senantiasa dapat menjalankan usahanya dan dapat mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat.

Pertumbuhan ekonomi juga dapat dicapai melalui peran usaha kecil dan menengah yang dianggap dapat memegang peranan sangat penting dalam pembangunan ekonomi. Dalam **Pasal 33 ayat 1 Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945** yang berbunyi : **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”**. Hal ini menjelaskan bahwa dalam mengembangkan perekonomian atas asas kekeluargaan sangat erat kaitannya dengan mendirikan dan mengembangkan koperasi.

KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang merupakan salah satu koperasi tingkat primer dengan Hak Badan Hukum No. 5820/BH/PAD/KWK-10/XI/1997 Tanggal 14 November 1997 yang berlokasi di Jl. Kolonel Ahmad Syam No.08 Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Kode pos 45363. KPRI Hikmah Guru Cikeruh saat ini memiliki jumlah anggota 726 orang yang terdiri dari Guru SDN, Guru SMP, Guru SMA dan Pensiunan. Bergerak dalam bidang usaha simpan pinjam yang memiliki produk simpanan dan pinjaman yang dibutuhkan oleh anggota mulai dari simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan manasuka. Sedangkan pinjaman terdiri dari pinjaman jangka panjang dan jangka pendek. KPRI Hikmah Guru yang dikelola oleh 5 orang pengurus, 3 orang pengawas dan 2 orang pegawai/karyawan yang melakukan aktivitas kerjanya mulai dari hari senin sampai sabtu pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB.

Dengan adanya kegiatan KPRI Hikmah Guru ini ke dalam jenis koperasi simpan pinjam sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang perkoperasian bahwa dasar menentukan jenis koperasi adalah kesamaan aktivitas, kepentingan dan kebutuhan ekonomi anggotanya. Untuk lebih jelasnya mengenai perkembangan anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh dapat dilihat pada tabel berikut ini:



Gambar 1. 1 Data Anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh tahun 2016-2020

Sumber: Laporan RAT KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2016-2020

Pada gambar 1.1 diatas merupakan jumlah anggota yang berkontribusi pada KPRI Hikmah Guru Cikeruh. Partisipasi anggota dapat diukur dalam pengambilan keputusan rapat anggota, dan pemanfaatan pelayanan dalam berbagai usaha yang dimiliki oleh koperasi. Partisipasi anggota yang menurun memiliki alasan yang beragam yaitu karena anggota ada yang pindah tempat tinggal, pensiunan, meninggal dunia, selain itu dari segi pelayanan yang diberikan kepada anggota

mengalami terjadinya lambat dalam proses memberikan kemudahan pencairan pinjaman, penyampaian informasi yang diberikan masih belum maksimal, kurangnya meyakinkan pengguna dalam memberikan kepuasan dan pelayanan yang diberikan masih kurang dilakukan dengan cepat dan tepat hal ini dapat menyebabkan anggota menjadi kurang tertarik lagi dengan kondisi seperti ini melainkan bisa bergabung dengan koperasi lain.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa KPRI Hikmah Guru Cikeruh perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggota dan memenuhi kepentingan serta kebutuhan anggota untuk perkembangan sebagai upaya meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan transaksi ke koperasi. Salah satu faktor yang dianggap penting dalam peningkatan partisipasi anggota pada koperasi adalah pelayanan yang diberikan terhadap anggotanya. Pelayanan koperasi dapat menarik minat anggota koperasi untuk bergabung dan berpartisipasi aktif. Dalam memenuhi kebutuhan anggota koperasi harus menyediakan barang atau jasa yang dibutuhkan oleh anggota. Pelayanan merupakan penghubung yang sifatnya timbal balik antara koperasi dan anggota, dimana pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa kepuasan anggota terhadap jasa yang diberikan. Dengan hal ini dapat menyebabkan anggota akan berkontribusi di unit simpan pinjam dan pada akhirnya akan menguntungkan koperasi itu sendiri.

Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berlandaskan atas asas kekeluargaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dengan cara memenuhi kebutuhan anggota. Namun, hal tersebut tidak akan terjadi apabila tidak adanya kerjasama dan partisipasi anggota yang ikut aktif. Anggota

dapat berpartisipasi aktif dan bekerjasama dimaksudkan agar koperasi dapat memberikan apa yang dibutuhkan anggota dan dapat memanfaatkan apa yang disediakan oleh koperasi agar terus bertumbuh serta mensejahterakan anggotanya. Hubungan anggota koperasi antara satu sama lain harus mencerminkan sikap kekeluargaan yang bermakna bahwa seluruh kegiatan koperasi lahir karena keinginan semua anggota koperasi dan memiliki hak/kewajiban yang sama.

Adapun anggota yang melakukan pinjaman terhadap koperasi dari tahun 2016-2020, sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Pinjaman Anggota KPRI Hikmah Guru Cikeruh Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Transaksi Anggota/Tahun (Rp)	Persentase Partisipasi Anggota/Tahun(%)	Kekayaan Koperasi
2016	7.023.608.500	-	9.966.882.517
2017	7.567.149.844	7,73%	10.359.127.161
2018	7.821.043.708	3,35%	11.044.133.092
2019	7.917.315.744	1,23%	11.257.938.684
2020	8.352.095.220	5,49%	11.357.251.691

Sumber: Laporan RAT KPRI Hikmah Guru Tahun 2016-2020

Pada tabel 1.1 merupakan gambaran keseluruhan anggota yang melakukan pinjaman jangka panjang dan jangka pendek. Untuk pinjaman jangka panjang jumlah maksimal pinjaman yaitu Rp.20.000.000 dengan jasa pinjaman 2% dari sisa pokok pinjaman dengan rincian 0,75% untuk titipan anggota yang akan dibagikan atau dikembalikan pada RAT yang dihitung secara proporsional dan 1,25% untuk jasa pinjaman (keuntungan koperasi), lama cicilan maksimal 25 kali selama 25

bulan. Kemudian untuk pinjaman jangka pendek jumlah pinjaman maksimal Rp. 5.000.000 dengan jasa pinjaman 3% dengan lama cicilan maksimal selama 10 bulan/10 kali. Dalam peminjaman, anggota lebih tertarik dengan pinjaman jangka panjang karena jasa yang ditagih hanya 2% yang merupakan 0,75% titipan anggota yang akan di bagikan pada saat RAT. Besarnya pinjaman anggota terhadap pinjaman jangka panjang rata-rata sebesar Rp.10.000.000 sampai Rp.25.000.000, dan untuk pinjaman jangka pendek rata-rata sebesar Rp. 1.000.000 sampai 2.500.000, jika dapat dilihat dari kekayaan yang ada atau modal yang tersedia dikoperasi sangatlah besar sehingga besarnya pinjaman anggota tidak sebanding dengan modal yang dimiliki oleh koperasi. Akan tetapi dengan adanya ketentuan dalam besarnya pinjaman anggota, koperasi memiliki alasan tersendiri untuk menetapkan besarnya pinjaman yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut bahwa anggota memiliki peran yang sangat penting dalam memajukan koperasi, dikarenakan pada dasarnya anggota adalah pelanggan yang harus dapat memanfaatkan pelayanan yang diberikan untuk melangsungkan kesejahteraan dan meningkatkan usaha yang dimiliki oleh koperasi serta anggota sebagai pelanggan sering dicerminkan pada posisi anggota sebagai pengguna barang atau jasa yang disediakan.

Dalam pemberian pinjaman diutamakan kepada anggota yang sudah lunas pinjaman, sedangkan bagi anggota yang masih memiliki hutang, pengurus akan mempertimbangkan lagi dalam pemberian pinjaman, dan anggota yang mengajukan pinjaman mendadak atau tidak mengajukan amprahan sebulan sebelum meminjam pengurus akan mempertimbangkan pemberian pinjaman

tersebut, dan tidak menentunya kapan pinjaman tersebut akan cair serta pengambilan pinjaman harus diambil langsung oleh anggota yang meminjam. Sedangkan untuk melakukan pembayaran angsuran anggota yang masih aktif bekerja akan dipotong gaji secara langsung oleh BJB Sumedang atau lembaga lain yang bekerjasama dengan KPRI Hikmah Guru hal ini sudah disepakati sebelumnya atau anggota dapat setor langsung tepat waktu ke kantor KPRI Hikmah Guru.

Partisipasi anggota dapat melemah atau hilang bila manfaat ekonomis tidak mampu diberikan oleh koperasi kepada anggota. Anggota koperasi harus selalu menggunakan jasa yang disediakan oleh KPRI Hikmah Guru karena koperasi bisa bertumbuh dan berhasil apabila mendapatkan dukungan dari anggotanya yang berpartisipasi dalam pemupukan modal maupun partisipasi dalam memanfaatkan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru dan partisipasi anggota dalam mengambil keputusan-keputusan penting bagi anggota.

Pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru masih kurang optimal yang dirasakan anggota sehingga anggota merasa kurang puas dalam pelayanan saat melakukan transaksi pinjaman, mungkin saja jumlah anggota selama lima tahun terakhir mengalami penurunan. Jadi, penting bagi koperasi untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan agar anggota merasa puas dan dapat berpartisipasi lebih terhadap pelaksanaan kegiatan di KPRI Hikmah Guru Cikeruh.

Untuk mengetahui lebih jauh mengenai pelaksanaan pelayanan KPRI Hikmah Guru Cikeruh yang telah disediakan pihak koperasi dan partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang diberikan, untuk itu perlu dilakukan

penelitian. Hal ini sangat penting untuk mengetahui alasan yang menjadi pertimbangan anggota dalam melakukan peminjaman atau simpanan di KPRI Hikmah Guru Cikeruh. Berdasarkan fenomena-fenomena di atas penulis mencoba meneliti untuk mengetahui secara pasti bagaimana pelayanan yang diberikan KPRI Hikmah Guru Cikeruh dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Maka akan dilakukan penelitian dengan judul : **“Analisis Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelaksanaan dan harapan atas pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh dalam meningkatkan partisipasi anggota.

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk memperoleh data dan informasi yang berguna untuk mengetahui tentang pelayanan yang diberikan serta partisipasi anggota di KPRI Hikmah Guru Cikeruh.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
2. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan KPRI Hikmah Guru Cikeruh untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis (Keilmuan)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan, partisipasi anggota dan penelitian sejenisnya. Kemudian dapat memberikan pengetahuan bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya pada konsentrasi manajemen pemasaran.

1.4.2 Aspek Praktis (Guna Laksana)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang digunakan sebagai bahan masukan berkaitan dengan pelayanan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota di KPRI Hikmah Guru Cikeruh.

- a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi penulis tentang pelayanan dan partisipasi anggota koperasi, dan diharapkan dapat memberikan pengalaman untuk ikut membangun koperasi Indonesia sebagai sokoguru perekonomian Indonesia.

b. Bagi KPRI Hikmah Guru Cikeruh

Penelitian ini diharapkan dapat memperoleh kinerja koperasi dilihat dari pelayanan dan partisipasi anggota koperasi. Dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk membangun kinerja koperasi agar menjadi lebih baik dalam mensejahterakan anggota.

