

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tercapai barulah dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerjanya. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia.

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting pada koperasi dan tentunya terlibat langsung kepada jalannya koperasi tersebut. Pada hakikatnya koperasi perlu memiliki daya saing untuk memperoleh kemenangan pasar baik lokal maupun global. Yang dimana koperasi harus mampu menjadi penopang perekonomian nasional agar menjadi lebih unggul. Hal tersebut dapat diperoleh ketika manajemen sumber daya manusia pada koperasi dirasa cukup berkompeten sehingga koperasi dapat merealisasikan tujuannya.

Sumber daya manusia pada koperasi perlu mempersembahkan pelayanan yang baik kepada anggotanya, sehingga anggota akan merasa nyaman dan berpeluang besar untuk lebih loyal dalam bertransaksi yang dimana anggota merangkap sebagai pemilik dan pengguna atau konsumen.

Definisi koperasi menurut undang undang perkoperasian No 25 tahun 1992 yang berbunyi

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 asas kekeluargaan.

Hal tersebut mengingatkan kepada gotong-royong dengan asas kekeluargaan yang mana saling membantu satu sama lain dengan tujuan yang sama yaitu meningkatkan perekonomian. Peranan koperasi sangat penting dikarenakan dalam melaksanakan ekonomi yang dimana secara bersama-sama sehingga dapat menggalang kekuatan yang lebih besar demi mencapai kesejahteraan yang lebih baik.

Koperasi memiliki jati diri yang diwajibkan untuk direalisasikan oleh semua koperasi berbadan hukum jati diri koperasi merupakan kesatuan daripada definisi, nilai-nilai dan prinsip-prinsip koperasi yang sudah tidak dapat dipisah-pisahkan. Secara berkala jati diri koperasi selalu dikaji dan dirumus ulang oleh *International Cooperative Alliance (ICA)*.

Koperasi memiliki tujuan yang diatur pada undang-undang perkoperasin No 25 tahun 1992 bab II pasal 3 yaitu

Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju,adil,dan makmur berlandaskan Pancasila dan undang-undang Dasar 1945

Untuk mencapai tujuan tersebut,koperasi harus memiliki kepedulian yang besar terhadap pengelola koperasi tersebut. Terutama dalam upaya peningkatan partisipasi anggota dan dan kompetensi karyawanya, sehingga dapat mendorong pengembangan usaha koperasi secara maksimal.

Sumber Daya Manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi perusahaan karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka dia akan mampu baik dari segi pengetahuan, keterampilan maupun mental serta karakter produktifnya. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut.

Pengembangan SDM berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki karyawan secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen, dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individual dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim.

Penentuan tingkat kompetensi yang berbasis SDM dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat prestasi atau kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Penentuan kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan

sebagai dasar bagi evaluasi kinerja kerja. Kompetensi selalu mengandung maksud atau tujuan, yang merupakan dorongan motif atau *trait* yang menyebabkan suatu tindakan atau memperoleh suatu hasil yakni kinerja karyawan pada koperasi khususnya.

Berbagai penelitian tentang analisis kompetensi dalam meningkatkan partisipasi anggota telah dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Penelitian Afian Muhamad Razaq (2015) dengan judul "*Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota*" yang menemukan hasil penyebab penurunan partisipasi anggota dengan cara pembenahan pada kompetensi. Jurnal Penelitian oleh Nurul Asyah Napitupulu (2014) dengan judul "*Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kompetensi Manajerial dan Kompetensi Kewirausahaan Terhadap Partisipasi Anggota*", yang menemukan bahwa (1) tingkat pengetahuan perkoperasian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota, (2) tingkat kompetensi manajerial pengurus rendah sedangkan partisipasi tinggi, artinya kompetensi manajerial tidak terlalu berpengaruh secara signifikan terhadap partisipasi anggota, dan (3) Tingkat Kompetensi Kewirausahaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap partisipasi anggota.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dipelajari oleh penulis, maka penulis menduga bahwa kompetensi merupakan elemen yang penting dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya. Menurut ART Kopmen Mulia RSUD Majalaya Pasal 32 menyatakan bahwa:

”Yang dimaksud karyawan/karyawati dalam anggaran rumah tangga ini yang mengikatkan diri pada koperasi dan diangkat dengan surat Keputusan Pengurus dilengkapi dengan surat perjanjian kerja untuk melaksanakan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji”

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya adalah salah satu koperasi yang sangat memperhatikan partisipasi anggota dengan memaksimalkan kompetensi pada karyaawanya agar tercapainya tujuan koperasi. Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya merupakan koperasi yang dibangun oleh sekumpulan pegawai RSUD Majalaya dengan harapan memperbaiki perekonomiannya. Pembangunan koperasi ini dibimbing oleh dinas perkoperasian sehingga ditetapkan menjadi koperasi yang berbadan hukum dengan Badan Hukum No.230/BH/518-KOP/V/1999 yang beralamat di Jalan Cipaku – Majalaya RT 01/03 Desa Cipaku Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung. Dengan jumlah anggota per 31 Desember 2019 sebanyak 611 orang. Seluruh anggota merupakan pegawai RSUD Majalaya itu sendiri. Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya memiliki tiga unit usaha yaitu (1) Unit Rekanan yang melaksanakan pengadaan barang dan jasa kebersihan dan pemeliharaan taman, pengelolaan tenaga POS, Porter Oxygen, Penunjang Juru Masak, Pengantar Makanan Pasien, Petugas Laundry, Penunjang Pemulasara Jenazah dan Satpam. (2) Unit Perdagangan, dan (3) Unit Simpan Pinjam.

Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kompetensi. Hal ini didukung oleh pendapat Wibowo yang menyatakan bahwa kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi, selain itu kompetensi

merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja.

Kompetensi karyawan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran lembaga dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam lembaga yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki.

Kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk melaksanakan tugasnya dengan membuat suatu perencanaan kerja untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Hutapea dan Thoha (2008:8) mengatakan bahwa terdapat tiga komponen dalam pembentukan kompetensi, yaitu pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*).

Kompetensi Karyawan akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggotanya, kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan ketertarikan anggota untuk berpartisipasi pada koperasi. Sebaliknya, kualitas pelayanan yang kurang baik akan menurunkan ketertarikan anggota untuk berpartisipasi pada koperasi. Karena itu, peneliti akan meneliti seberapa baik kompetensi pelayanan karyawan dilihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota.

Referensi penelitian terdahulu tentang analisis kualitas pelayanan juga digunakan peneliti guna memperkuat dugaan pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggotanya. Seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Inten Rinjani tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya

Meningkatkan Partisipasi Anggota” pada tahun 2020 menyatakan bahwa salah satu penyebab penurunan partisipasi anggota adalah kurang puasnya anggota terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan KUD Setia Manggung, hal tersebut dibuktikan dengan hasil kuisisioner berdasarkan tanggapan dan harapan anggota mengenai indikator pada kualitas pelayanan.

Kemudian penelitian terdahulu yang lain oleh Muhammad Rizki Maulana pada tahun 2018 tentang Analisis Kualitas Pelayanan dan Manfaat yang diterima Anggota dalam upaya Meningkatkan Jumlah Anggota, Partisipasi dan Volume Bisnis Koperasi, menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik menurunkan partisipasi anggota sebagai pelanggan, sehingga pendapatan yang diterima oleh koperasi semakin menurun mengakibatkan koperasi sulit untuk berkembang. Untuk menggambarkan kompetensi pengurus di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, dapat dilihat dari tabel keragaan di bawah ini:

IKOPIN

Tabel 1. 1 Data karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya

NO	NIK	NAMA	PENDIDIKAN	JABATAN
1	01.04.99	Drs. Dedi Kurniadi	S1	Manager
2	37.11.08	Agus Heryadi, SE	S1	Asisten Manager
3	03.08.99	Sultoni, Spd.I	S1	PJ. Unit Perdagangan.
4	69.01.12	Endah Permatasari, SE	S1	Pj. Unit Rekanan
5	35.07.08	Anis Syarifah	SMU	PJ. Unit Simpan Pinjam
6	71.01.14	Dadang Rusmana	SMU	PJ. Cleaning Service
7	17.01.06	Jajang Hermawan	SMU	Staf Unit Perdagangan
8	34.07.08	Nurlela	SMU	Staf Unit Perdagangan
9	36.08.08	Lukmanurahman Hakim	SMP	Staf Unit Rekanan
10	39.12.08	Budi Suryadi	SMU	Staf Umum
11	42.03.09	Elan Jaelani	SMU	Staf Unit Perdagangan
12	44.10.09	Riska Diana	SMU	Staf Unit Simpan Pinjam
13	66.07.11	Nelly Septiyani	SMK	Staf Unit Simpan Pinjam
14	67.07.11	Neneng Larasati	SMK	Staf Umum
15	68.10.11	Ria Gustinawati	SMU	Staf Unit Rekanan

Sumber: Lembar Pertanggung Jawaban Pengurus 2020

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa 17 karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya hanya 0,17% karyawan atau hanya 1 orang karyawan yang memiliki kompetensi pada bidang perkoperasian yaitu Bpk. Agus Heryadi selaku Assisten Manager yang mana beliau adalah lulusan IKOPIN. Hal tersebut dapat menjadi bagian tolak ukur dan juga dugaan terhadap kompetensi yang

dimiliki karyawan belum merata sehingga menyebabkan implementasi jati diri koperasi pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya belum efektif.

Dugaan mengenai kurangnya kompetensi karyawan mengenai perkoperasian pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya yang berdasar pada jenjang pendidikan yang ditempuh karyawan tersebut berdampak pada kurangnya implementasi jati diri koperasi salahsatunya pada pelayanan yang diberikan karyawan koperasi terhadap anggota koperasi. Kurangnya pemahaman karyawan mengenai perkoperasian menjadikan pelayanan karyawan atau koperasi terhadap anggota tidak sesuai dengan jati diri koperasi. Oleh sebab itu, diduga kurangnya kompetensi pelayanan pun akan menyebabkan partisipasi anggota pada koperasi pun menurun.

Tabel 1. 2 Pendapatan Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya 2016-2020

Tahun	Anggota yang bertransaksi	N/T(%)	Total Pendapatan	N/T(%)
2016	261	-	Rp 792,000,000	-
2017	301	15.33	Rp 740,640,000	(6.93)
2018	270	(10.30)	Rp 648,000,000	(14.30)
2019	243	(10.00)	Rp 571,536,000	(13.38)
2020	205	(15.64)	Rp 429,000,000	(33.23)

Sumber : Laporan RAT 2015-2020

Berdasarkan pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa pendapatan unit usaha perdagangan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dari tahun 2016-2020 cenderung fluktuatif atau mengalami naik turun. Penurunan dan kenaikan pendapatan pada koperasi ini menunjukkan adanya ketidakkonsistenan partisipasi anggota pada koperasi.

Penurunan pendapatan pada unit usaha perdagangan menjadi salah satu permasalahan yang perlu diperhatikan. Unit usaha perdagangan seharusnya mampu menghasilkan pendapatan yang terus meningkat dari tahun ke tahun yang mana dilihat dari lokasi yang strategis secara umum mudah terjangkau oleh masyarakat umum akan tetapi bagi anggota perpindahan lokasi diluar jangkauan rumah sakit mengakibatkan anggota tidak berkenan untuk pergi ke koperasi. Koperasi perlu menetapkan rencana untuk membantu perkembangan di unit usaha perdagangan. Dilihat dari sasaran pelanggannya, maka peneliti tertarik meneliti pada Unit Usaha Simpan Pinjam dan Unit Usaha Perdagangan, dengan alasan dikarenakan Unit Usaha Rekanan hanya konsisten kepada rumah sakit yang menjadi rekanan.

Penelitian yang dilakukan terfokus pada Unit Usaha Perdagangan pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dimana Unit Perdagangan berbeda dengan unit yang lainnya, bahwa pendapatan di Unit Perdagangan mengalami penurunan disetiap tahunnya. Unit Perdagangan merupakan usaha toko yang menyediakan kebutuhan anggota dengan menyediakan berbagai produk sesuai dengan permintaan anggota atau konsumen. Yang beroperasi pada pukul 08.00 – 19.00 WIB. Menurut Laporan Pertanggung Jawaban Badan Pengawas di koperasi Konsumen RSUD Majalaya menyarankan bahwa hendaknya terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusianya khusus di bidang perkoperasian dan umumnya di bidang usaha sehingga dapat meningkatkan angka partisipasi anggotanya.

Menurut Wibowo (2013:234) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Pada kutipan Wibowo, dapat diartikan bahwa kompetensi karyawan dapat dilihat dari bagaimana karyawan dapat bekerja sesuai uraian tugas yang diberikan oleh koperasi seperti dalam pengelolaan unit-unit usaha koperasi. Mengingat uraian tugas tersebut, Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya menetapkan kewajiban atau tugas yang harus dilakukan oleh karyawan pada unit usaha perdagangan diantaranya (1) Perencanaan pembelian barang toko setiap bulan, (2) Melaksanakan pembelian barang toko, (3) Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan unit toko. Melihat beberapa butir uraian tugas karyawan pada unit toko, maka dengan hal tersebut karyawan memiliki tanggung jawab penuh atas pengelolaan toko. Tentunya hal tersebut perlu keterampilan juga sikap karyawan dalam pengelolaan toko agar pendapatan tetap stabil, selain dari pendapatan yang terpenting adalah kepuasan anggota karena dapat mengandalkan koperasi untuk pemenuhan kebutuhannya.

Tabel 1. 3 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Mulia RSUD Majalaya periode 2017-2020

Tahun	Anggota			Jumlah	n/t(%)
	Aktif	Pasif	Anggota LB		
2016	505	17	20	542	-
2017	551	14	18	583	7.03
2018	563	24	18	605	3.64
2019	570	28	13	611	0.98
2020	570	2	17	589	(3.74)

Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Pengawas Tahun 2020

Berdasarkan tabel 1.3 dapat membuktikan bahwa perkembangan jumlah anggota dari tahun ke tahun meningkat secara signifikan, walaupun pada tahun 2020 adanya penurunan total anggota. Selain itu total anggota yang pasif terus meningkat. Anggota pasif merupakan anggota yang sudah tidak ikut serta pada pengelolaan koperasi dan pemanfaatan pelayanan koperasi. Tentunya hal tersebut menjadi suatu sorotan penting terkait penurunan atas partisipasi anggota yang seharusnya tetap stabil bahkan meningkat jika potensi koperasi dirasa memiliki manfaat ekonomi secara langsung maupun tidak langsung bagi anggota. Manfaat ekonomi langsung berupa pemanfaatan anggota pada potensi yang disediakan oleh unit toko, atau simpan pinjam seperti ketersediaan barang yang lengkap sesuai dengan kebutuhan anggota, mampu merealisasikan kebutuhan anggotanya. Mengingat uraian tugas karyawan adalah melakukan perencanaan dan pembelian barang toko.

Keberhasilan koperasi tidak bisa lepas dari adanya partisipasi anggota. Partisipasi anggota dan koperasi adalah dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Partisipasi anggota merupakan kewajiban sekaligus hak anggota yang memiliki pengaruh dalam kegiatan koperasi. Berdasarkan Undang-undang Dasar No. 25 Tahun 1992 Pasal 20, kewajiban anggota yaitu mematuhi Anggaran Dasar (AD dan Anggaran Rumah Tangga (ART) serta keputusan yang telah disepakati dalam rapat anggota. Anggota juga berkewajiban berpartisipasi dalam kegiatan usaha yang diselenggarakan oleh koperasi. Sementara hak anggota adalah menghadiri, menyatakan pendapat, memberi suara dalam rapat anggota, memilih atau dipilih menjadi anggota pengurus atau pengawas, meminta diadakan rapat anggota,

memanfaatkan koperasi dan mendapatkan pelayanan yang sama antar sesama anggota koperasi serta mendapatkan keterangan mengenai perkembangan koperasi.

Tabel 1. 4 Perkembangan Anggota yang Bertransaksi di Unit Usaha Perdagangan Koperasi Konsumen MULIA RSUD Majalaya Tahun 2016-2020

Tahun	Jumlah Anggota Yang Bertransaksi	N/T(%)
2016	261	-
2017	301	15.33
2018	270	(10.30)
2019	243	(10.00)
2020	205	(15.64)

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa perkembangan anggota yang bertransaksi di Unit Perdagangan terus mengalami penurunan disetiap tahunnya. Hal ini sangat berpengaruh terhadap pendapatan koperasi khususnya dalam unit perdagangan.

Dengan uraian fenomena di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan pokok bahasan yang melihat seberapa baik kompetensi karyawan dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikannya pada anggota, penelitian tersebut merupakan **“ANALISIS KOMPETENSI PELAYANAN KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan atas fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian, untuk menjelaskan permasalahan lebih lanjut maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
2. Bagaimana Kompetensi Pelayanan Karyawan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
3. Bagaimana Upaya Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Koperasi Sebagai Pelanggan

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan sebagai upaya dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, yaitu untuk mengetahui :

1. Partisipasi Anggota sebagai pelanggan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
2. Kompetensi pelayanan karyawan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya

3. Upaya Karyawan dalam peningkatan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi sehingga dapat tercapainya tujuan dalam peningkatan kompetensi pelayanan pada karyawan.

1.4.1 Aspek Teoritis

1. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tambahan informasi yang digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam upaya peningkatan perkembangan koperasi melalui pembenahan kompetensi pelayanan karyawan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu informasi terkait kondisi koperasi saat ini.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya khususnya dalam meningkatkan kompetensi pelayanan pada karyawan.

1.4.2 Aspek Pengembangan Ilmu

Sebagai sebuah hasil karya ilmiah mahasiswa, besar harapan agar dapat dimanfaatkan sebagai penerapan ilmu perkoperasian bagi seluruh civitas akademika.