

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi global bergerak sangat cepat. Setiap perubahan memaksa setiap elemen untuk dapat mengikuti serta menyesuaikan keadaan agar tidak dilindas dengan perkembangan zaman. Berbagai upaya pun dilakukan seperti pengoptimalan sumber daya-sumber daya yang ada. Sumber daya alam dan sumber daya manusia memiliki koherensi sehingga pengelolaannya harus dengan sistem yang baik dan tepat serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai seperti pemanfaatan teknologi yang canggih.

Sistem perekonomian di Indonesia terbagi atas 3 yaitu: Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Koperasi. Diantara ketiga sistem tersebut yang paling sesuai dengan sistem perekonomian Indonesia ialah Koperasi karena Koperasi merupakan sistem ekonomi kerakyatan yang kegiatan usahanya tumbuh dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Koperasi juga merupakan suatu bentuk usaha yang sangat berpotensi untuk mempunyai kesempatan usaha yang luas menyangkut kepentingan kehidupan ekonomi rakyat.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 1 dijelaskan bahwa:

“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”

Koperasi sebagai salah satu lembaga ekonomi harus dibina serta dikembanguatkan agar mampu berperan dalam perekonomian Indonesia.

Pembinaan ditujukan supaya Koperasi bertumbuh dan memiliki daya saing sehingga menjadi lembaga ekonomi yang mandiri serta kompetitif sebagai soko guru perekonomian Indonesia.

Koperasi sebagai suatu badan usaha yang kegiatan usahanya bergerak disegala bidang harus berlandaskan atas asas kekeluargaan untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggotanya. Kemudian tujuan Koperasi yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian pada pasal 3 sebagai berikut:

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.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, maka Koperasi perlu menyelenggarakan usaha - usaha tertentu yang bermanfaat dan menguntungkan para anggotanya.

Pada tahun 1999 berdiri suatu Koperasi dalam Dinas Kesehatan yang beralamat Jl. Cipaku Kecamatan Paseh Kabupaten Bandung dengan daerah kerjanya meliputi lingkungan Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya. Koperasi yang dibentuk diberi nama Koperasi Pegawai Republik Indonesia "MULIA" Rumah Sakit Umum Daerah Majalaya disingkat KPRI "MULIA" RSUD Majalaya. Selanjutnya mendapat Badan Hukum Nomor: 230/BH/PAD/518-Kop/V/2006 tanggal 25 Mei 2006. Pada tahun 2016 Koperasi Pegawai Republik Indonesia "MULIA" RSUD Majalaya berganti nama menjadi Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya (KOPMEN MULIA) dengan akta perubahan Badan Hukum No. 518/BH/PAD/KEP.19- KOP/III/2016 Tanggal 31 Maret 2016.

Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya merupakan Koperasi primer dengan jumlah anggota mencapai 611 orang per tahun buku 2019. Menurut jenisnya, Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya termasuk ke dalam jenis Koperasi Konsumen dimana Koperasi konsumen merupakan Koperasi yang bergerak dalam bidang penyediaan barang-barang dan jasa dibutuhkan oleh para anggotanya. Seiring berjalannya waktu Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya beberapa kali mengalami perubahan pada unit usahanya. Dalam kegiatannya, Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dikelola oleh 3 orang pengurus, 3 orang pengawas, dan 17 orang karyawan yang tersebar pada yang tersebar pada 3 unit usaha, yaitu: Unit Usaha Perdagangan, Unit Usaha Simpan Pinjam dan Unit Rekanan dan Jasa.

Pengurus

Ketua : H. Abdulah Marwan, S.Kep.Ners

Sekretaris : Iis Ismawati, SAP

Bendahara : Hj. Tintin Maryati, S. Kep. Ners

Pada tahun 2019 jumlah karyawan tidak ada penambahan dan pengurangan,

Tabel 1 Daftar Karyawan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya per 31 Desember 2019

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
16	70.11.13	Syanti Nur Komala Dewi	SMU	Staf Unit Simpan Pinjam
17	72.01.15	Resha Fauzi	SMU	Staf Perdagangan

Sumber: laporan RAT Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya tahun 2015-2019

Perjalanan Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya mendapatkan apresiasi dari berbagai pihak atas kerja keras dan pengabdian pada dunia perkoperasian.

Grafik 1.1 Perkembangan Jumlah anggota Koperasi Konsumen Mulia Majalaya Periode tahun 2015 – 2019



Sumber: laporan RAT Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya tahun 2015-2019

Berdasarkan tabel dan grafik 1.1 terlihat bahwa perkembangan jumlah anggota mengalami peningkatan setiap tahunnya. Anggota yang telah pensiun kerja masih dihitung sebagai anggota dalam Koperasi sebagai anggota luar biasa.

Melihat perkembangan jumlah anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya selama 5 tahun kebelakang, tentu hal ini sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota yang memanfaatkan layanan yang disediakan oleh unit-unit usaha pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya. Koperasi ini mengelola 3 unit usaha yaitu unit perdagangan, unit rekanan dan jasa dan unit simpan pinjam. Dari ketiga unit usaha tersebut, unit usaha yang akan diteliti yaitu unit simpan pinjam.

Unit usaha simpan pinjam Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya melayani anggota dan non anggota. Adapaun layanan bidang simpanan yaitu:

1. Simpanan Manasuka Istimewa (SIMANIS) adalah simpanan yang melayani anggota & non anggota. Dengan bagi hasil 50 : 50 dari saldo minimal Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) yang mengendap selama satu bulan.
2. Simpanan Berjangka (SIMANJA) yaitu simpanan dengan ketentuan bagi hasil 40 : 60 atau jasa simpanan sebesar 1,2% per bulan, minimal simpanan Rp. 5.000.000,00 dengan jangka waktu simpanan 1 tahun (12 bulan) dan dapat diperpanjang secara otomatis, apabila diambil sebelum waktunya, maka dikenakan finalti.
3. Simpanan Harian, yaitu simpanan bagi para pedagang yang ada disekitar RSUD Majalaya yang mendapat fasilitas pinjaman

4. Simpanan Dana Beku (SIMDAKU), yaitu simpanan anggota sebesar 1% yang dipotong dari pencairan pinjaman produktif dan konsumtif dan dikembalikan setelah pinjamannya lunas.

Sedangkan layanan dalam bidang pinjaman yaitu:

1. Pinjaman Insidentil

Pinjaman Insidentil maksimal adalah Rp. 3.000.000,00 jangka waktu maksimal 6 (Enam) bulan.

2. Pinjaman Dana Talang

Dana Talang diberikan kepada Anggota yang membutuhkan dana cepat dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan, jumlahnya disesuaikan dengan keadaan kas. Adapun ketentuannya:

- Provisi dan administrasi 3%
- Jasa pinjaman/profit 2%
- Kelayakan dari pengembalian seperti realisasi dari pihak Bank dll, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Pinjaman Konsumtif maksimal untuk:

- PNS Rp. 11.000.000,00
- Kontrak / Mitra / BLUD Rp. 10.000.000,00

4. Pinjaman Produktif, maksimal untuk:

- PNS Rp. 30.000.000,00
- Kontrak / Mitra /BLUD Rp. 25.000.000,00

Dengan Ketentuan tetap mempertimbangkan kemampuan pengembalian / cicilan dari potongan gaji, BPJS atau pendapatan lainnya.

5. Pinjaman Mitra Bapak Angkat / Pinjaman Harian

Pinjaman ini diperuntukkan bagi pedagang disekitar kantor Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dengan angsuran / cicilan harian, maksimal 100 kali cicilan. Besarnya pinjaman disesuaikan kelayakan usaha dan kondisi calon peminjam.

Pelayanan yang diberikan oleh unit simpan pinjam yakni pelayanan kepada anggota ataupun non anggota pada unit simpan pinjam buka setiap hari Senin-Sabtu dengan pelayanan dimulai dari pukul 08.00 – 16.00 Wib.

Berdasarkan survei pendahuluan banyaknya anggota yang aktif berpartisipasi sekitar 61%. Dengan demikian masih ada 39% anggota yang belum ikut berpartisipasi. Apabila partisipasi anggota rendah maka akan menjadi ancaman akan keberlangsungan Koperasi dimasa mendatang.

Faktor terpenting Koperasi dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, diperlukan tenaga kerja yang baik. Kinerja karyawan merupakan penggerak seluruh aktivitas yang telah ditetapkan pada organisasi. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya harus memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya

Menurut Anwar Prabu (2015:211) menyatakan bahwa:

“Kinerja adalah pencapaian atau pekerjaan ayang dapat dicapai orang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing untuk menacapai tujuan organisasi sesuai dengan hukum, moral dan etika”.

Menurut Bernadin Russel, seperti yang dikutip oleh Abu Fahim Dkk, kinerja atau prestasi adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu

Adapun pengertian kinerja karyawan menurut Prawirosentono (1999) dalam Sutrisno (2010:170), mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut kinerja tidak akan terlepas dari kegiatan sumber daya manusia dalam suatu kantor atau instansi. Kinerja merupakan hasil kerja dalam suatu organisasi yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang sesuai dengan perturan dan ketentuan yang berlaku untuk mencapai tujuan organisasi. Sehubungan dengan hal di atas, maka kinerja karyawan merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan dan menjadi masalah yang penting dalam suatu Koperasi, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada anggota Koperasi.

Menurut M.N Nasution (2004:49) secara garis besar, ada empat unsur pokok dalam konsep kualitas pelayanan, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan terintegrasi. Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, baik tugas yang berkaitan dengan bagiannya ataupun bagian lainnya.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1997:564). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik

bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Jika pelanggan (anggota) menilai bahwa pelayanan yang diberikan karyawan kurang berkenan maka akan menjadi ancaman pada Koperasi karena dalam hal ini kepuasan dari anggota yang akan membuat partisipasi anggota pada Koperasi tersebut semakin bertambah atau berkurang.

Kualitas pelayanan yang baik dapat dinilai dari kinerja karyawan dan dirasakan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan akan berpengaruh pada besar kecilnya partisipasi pelanggan/anggota. Partisipasi anggota menjadi penentu berhasil atau gagalnya pencapaian tujuan Koperasi. Kinerja pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jika kinerja pelayanan yang diberikan melebihi tingkat kepuasan pelanggan maka dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanannya ideal.

Tabel 2 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2015-2019

Tahun	Simpanan Anggota (Rp.)			
	Pokok	Wajib	Jumlah	%
2015	19.990.000	997.955.000	1.017.945.000	-
2016	28.565.000	1.306.190.000	1.329.255.000	30,58
2017	36.865.000	1.808.900.348	1.845.765.348	81,32
2018	42.705.000	2.429.956.000	2.472.661.000	142,91
2019	48.260.000	2.980.226.000	3.028.486.000	197,51

Sumber: laporan RAT KOPERASI KONSUMEN MULIA Majalaya tahun 2015-2019

Berdasarkan data tersebut menunjukkan tingkat partisipasi anggota dalam kontribusi simpanan pokok dan simpanan wajib terus meningkat. Partisipasi anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya sebagai pemilik dilihat dari kontribusi simpanan pokok dan simpanan wajib sangat baik dari tahun ke tahun.

Tabel 3 Perkembangan Jumlah Transaksi, Penyaluran Pinjaman & Saldo Piutang Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya Tahun 2015-2019

Tahun	U r a i a n					
	Transaksi	%	Jml Pinjaman	%	Piutang	%
2015	881 Kali	-	5.709.178.977	-	3.597.463.801	-
2016	935 Kali	6,13	5.417.870.000	-5,10	3.949.071.126	9,77
2017	961 Kali	9,08	5.798.500.000	1,56	4.291.966.456	19,31
2018	1124 Kali	27,58	6.822.300.000	19,50	4.646.193.038	29,15
2019	1102 Kali	25,09	8.099.475.000	41,87	5.068.751.932	40,90

Sumber: laporan RAT KOPERASI KONSUMEN MULIA Majalaya tahun 2015-2019

Dari tabel 1.3 tentang perkembangan penyaluran pinjaman dan saldo piutang, dapat disimpulkan bahwa dari sisi partisipasi transaksi anggota pada tahun 2019 mengalami penurunan sebesar 2,49 % dari tahun 2018 sedangkan jumlah pinjaman cenderung meningkat kecuali pada tahun 2015 terdapat penurunan sebesar 5,10% dan dari sisi piutang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya membutuhkan karyawan yang cakap dan terampil dalam bidang simpan pinjam untuk mengatasi jumlah transaksi dan perputaran simpan pinjam anggota yang banyak. Kompetensi karyawan berpengaruh pada tingkat partisipasi anggota.

Adapun pembahasan mengenai partisipasi anggota yang pernah dijumpai adalah penelitian yang dilakukan oleh Lili Hasti Safitri (2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota Primer Koperasi Angkatan Darat dengan kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota primer sebesar 81% sedangkan sisanya 19% dipengaruhi oleh faktor lainnya seperti harga, lokasi dan lain-lain. Sehingga dapat

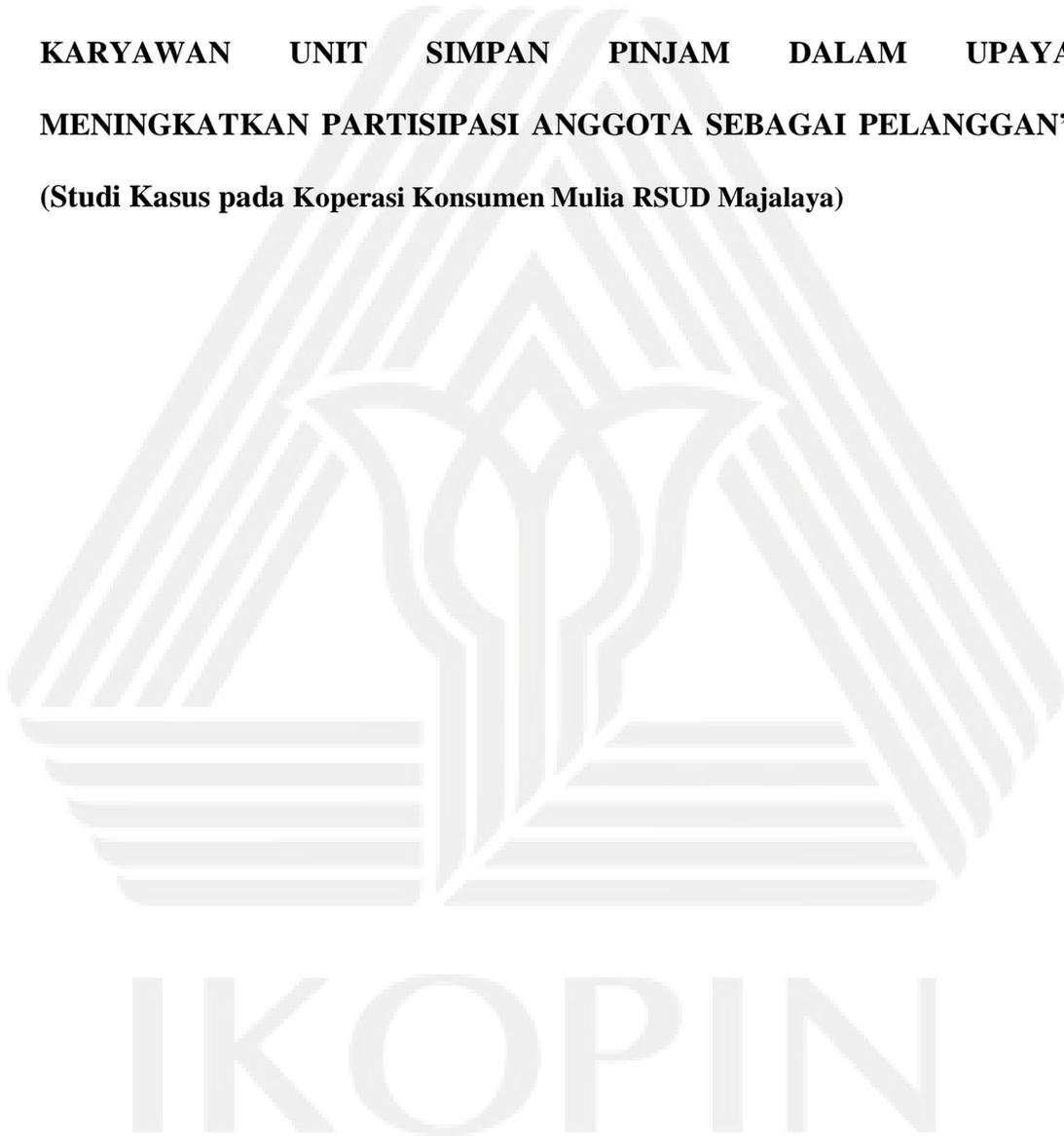
disimpulkan bahwa kinerja karyawan memberikan (kualitas pelayanan) merupakan hal yang berpengaruh dengan partisipasi anggota.

Berkaitan dengan penurunan jumlah partisipasi transaksi anggota dalam penyaluran pinjaman dan jumlah simpanan pokok maupun simpanan wajib pada tahun 2019 maka dilakukan survei pendahuluan dengan tujuan agar dapat mengetahui penilaian anggota sebagai pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Koperasi serta menambah data dan informasi berkaitan dengan kondisi partisipasi anggota pada Unit simpan Pinjam Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya.

Berdasarkan data dan keterangan yang diperoleh dan juga hasil pengamatan maupun wawancara dengan anggota Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya, bahwa menurunnya partisipasi anggota pada khususnya sebagai pelanggan berkaitan dengan kinerja pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota, yaitu: kurangnya ketanggapan karyawan dalam bekerja dan kurang cepatnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan sehingga anggota menunggu lama. Baik tidaknya partisipasi anggota sangat dipengaruhi keikutsertaan anggota untuk menunjang kemajuan dan pengembangan Koperasi. Partisipasi anggota juga sangatlah ditentukan dengan kinerja karyawannya. Jika kualitas kinerja karyawan dikelola dengan baik dan benar, maka anggota akan secara otomatis memanfaatkan kebutuhan yang ditawarkan oleh Koperasi dan berpartisipasi pada Koperasi, sehingga partisipasi anggota dapat berkembang sesuai dengan apa yang diharapkan. Sebaliknya, jika kualitas kinerja karyawan yang diberikan Koperasi kurang baik,

maka anggota akan kurang berpartisipasi dalam memanfaatkan apa yang telah diberikan oleh Koperasi.

Untuk mengetahui kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota maka dilakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KINERJA KARYAWAN UNIT SIMPAN PINJAM DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN”**
(Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya)



1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka permasalahan pada Analisis Kinerja Karyawan Unit Simpan Pinjam Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya dan untuk memudahkan pembahasan, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja karyawan Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
3. Bagaimana kinerja karyawan dapat meningkatkan partisipasi anggota
4. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar partisipasi anggota dalam pemanfaatan unit usaha meningkat

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu sebagai kegiatan untuk mengumpulkan, menganalisa dan mengolah data serta informasi terkait dengan masalah yang sedang diteliti.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai kinerja karyawan di Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya diantaranya dengan mengetahui:

1. Kinerja karyawan Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan di Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Mulia RSUD Majalaya
3. Hubungan kinerja karyawan dengan meningkatnya partisipasi anggota
4. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar partisipasi anggota dalam pemanfaatan unit usaha meningkat

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Guna Laksana

Bagi prodi Manajemen khususnya konsentrasi manajemen sumber daya manusia, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah keilmuan pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia yang diaplikasikan pada entitas bisnis koperasi.

1.4.2 Kegunaan Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan memperoleh data dan informasi yang dapat bermanfaat bagi aspek pengembangan ilmu:

- a. Peneliti sendiri, yaitu dapat memperoleh manfaat dengan bertambahnya ilmu dan pengetahuan manajemen sumber daya manusia dan Koperasi

terutama mengenai topik permasalahan yang diteliti sehingga wawasan yang bertambah ini dapat dipahami secara teoritis serta mampu diimplementasikan di masyarakat (praktis).

- b. Peneliti lainnya, yaitu diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini, dapat memberikan manfaat berupa menambah informasi dan sumbangan pemikiran dalam memperkaya keilmuan manajemen sumber daya manusia dan perkoperasian yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

1.4.3 Kegunaan Secara Praktis

Bagi para pengurus dan karyawan Koperasi yang diteliti, yaitu harapannya hasil dari penelitian ini berguna sebagai bahan pertimbangan, masukan serta rekomendasi yang positif dan konstruktif dalam menetapkan kebijakan terkait kemajuan Koperasi di masa yang akan datang agar dapat mengoptimalkan kinerja usahanya.

IKOPIN