

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu aspek terpenting dalam suatu perusahaan adalah sumber daya manusia (SDM). SDM yang memadai sangat diperlukan agar perusahaan dapat mencapai target yang diinginkan. Maka dari itu, perusahaan harus mampu mengendalikan SDM agar dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Pendayagunaan SDM sangat dibutuhkan untuk keberhasilan suatu perusahaan. Ini disebabkan karena manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi.

Manusia merupakan pemeran aktif dalam setiap kegiatan organisasi, karena terwujudnya tujuan organisasi disebabkan oleh peran manusia yang mampu memberikan rencana dan mewujudkan rencana tersebut (Hasibuan, 2013). Tujuan perusahaan tidak mungkin terwujud tanpa peranan karyawan karena alat yang canggih tidak akan berjalan tanpa peran manusia didalamnya. Mengelola karyawan itu sulit. Karena karyawan memiliki keinginan, pikiran, dan perasaan yang sepenuhnya adalah hak mereka. Karyawan maupun anggota tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya karena mereka memiliki akal yang sehat untuk berfikir dan menentukan mana yang benar dan tidak. Maka diperlukan suatu sistem manajemen yang mengatur SDM.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan kesatuan dari ilmu manajemen dimana teori-teori umum mengenai manajemen menjadi dasar pembahasannya (Hasibuan, 2005). MSDM lebih berfokus pada pengaturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Menurut Edwin B. Flippo (2018) MSDM adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat.

MSDM merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. tugas dari manajemen sumber daya manusia untuk mengelola unsur manusia secara baik diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya. Dengan demikian, kita dapat mengelompokan tugas MSDM atas tiga fungsi, yaitu:

- Fungsi manajerial. Dimana terdapat perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian.
- Fungsi operasional. Pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja.
- Kedudukan MSDM dalam pencapaian tujuan organisasi secara terpadu.

Dengan tugas dari tiga fungsi tersebut manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan oleh semua bidang organisasi agar terjadi pengembangan fungsi-fungsi tersebut harus dapat dilaksanakan dengan baik dan benar,

MSDM merupakan individu produktif yang akan bergerak sebagai penggerak suatu organisasi, baik di perusahaan atau di suatu organisasi. Sama halnya dengan perusahaan, koperasi juga harus memiliki SDM yang produktif agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Koperasi merupakan suatu badan usaha yang beranggotakan orang-orang yang memiliki kepentingan ekonomi yang sama dari sejumlah individu yang bergabung didalamnya, beranggotakan secara sukarela, tujuannya yaitu agar dapat meningkatkan kesejahteraan dan kebutuhan para anggota.

Landasan koperasi yaitu perekonomian disusun sebagai usaha bersama atas dasar kekeluargaan. Maka dalam organisasi koperrasi semua keputusan diambil berdasarkan tujuan mensejahterakan anggota. Seperti dalam UU. No 25 tahun 1992 Pasal 3 tentang perkoperasian disebutkan bahwa koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat maju, adil, dan makmur, berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Tujuan dari koperasi yaitu untuk mensejahterakan anggota pada khususnya serta masyarakat pada umumnya. Serta dapat membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Untuk dapat melaksanakan tujuan tersebut koperasi harus memiliki pelayanan yang memadai untuk dapat melayani anggota dengan baik dan setulus hati.

Menurut Tjiptono (2002:59) kualitas pelayanan yaitu upaya yang dapat mengimbangi antara harapan konsumen dengan realita yang diberikan melalui

pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta penyampaiannya kepada konsumen. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka anggota dan pelanggan akan puas.

Dalam rangka mencapai tujuan koperasi, koperasi harus memiliki sebuah pengelolaan manajemen yang baik, salah satunya MSDM. Hal ini dikarenakan partisipasi anggota dapat mempengaruhi keberhasilan suatu koperasi, seperti yang ditemukan pada penelitian Osterberg (2009) dan Nilsson (2009).

Kedudukan anggota dalam koperasi sangat penting yaitu karena anggota memiliki *dual identity* yaitu anggota sebagai pemilik dan anggota sebagai pelanggan bagi koperasi yang menentukan terwujudnya kemajuan dan kemunduran. Keberhasilan koperasi tidak lepas dari partisipasi seluruh anggota baik partisipasi modal, partisipasi dalam kegiatan berusaha, maupun partisipasi dalam pengambilan keputusan. Karena dalam berpartisipasi banyak anggota yang tidak menghadiri rapat, tidak melakukan pembayaran tepat waktu, tidak menyampaikan saran atau kritik kepada pengurus koperasi jika ada, berhalangan hadir dengan banyaknya alasan tertentu membuat anggota kurang aktif dalam setiap kegiatan koperasi. Karena jika anggota kurang aktif dalam kegiatan usaha koperasi maka berapapun biaya pembinaan yang dikeluarkan tidak akan membuat koperasi berkembang tanpa adanya partisipasi aktif dari para anggotanya.

Koperasi memberikan tingkat kesejahteraan yang baik kepada anggotanya. Keberhasilan koperasi disebabkan oleh partisipasi anggotanya dalam semua kegiatan yang dilakukan oleh koperasi, termasuk peminjaman, rapat, penghematan modal, dan pengambilan keputusan. Pada situasi ini anggota cenderung memiliki tingkat

partisipasi yang sangat rendah, hal ini menjadi kendala dalam keberhasilan suatu koperasi. Banyak penyebab mengapa anggota tidak menghadiri rapat yang telah diadakan oleh koperasi. Dengan tidak adanya komunikasi dengan anggota, pengurus memiliki kendala dalam memberikan informasi yang penting yang dibutuhkan oleh anggota. Maka dari itu dapat kita ketahui bahwa tujuan koperasi tidak lain adalah untuk memenuhi kebutuhan bersama para anggotanya, tetapi pengurus koperasi juga terhalang untuk mengetahui berbagai kebutuhan para anggotanya dikarenakan kurangnya anggota dalam berpartisipasi. Untuk dapat melakukan perbaikan di dalam koperasi seharusnya anggota berperan aktif dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh koperasi tersebut.

Demi terwujudnya keberhasilan suatu koperasi, peranan anggota sangat dibutuhkan dalam setiap pengambilan keputusan yang dilakukan oleh koperasi. Partisipasi anggota dilihat dari kehadirannya dalam menghadiri rapat-rapat. Namun bukan hanya hadir, akan tetapi anggota harus berperan aktif dalam menyumbangkan kritik dan saran terhadap keberlangsungan usaha koperasi. Anggota ialah pemilik sekaligus pengguna pelayanan koperasi. Kesadaran anggota dalam berkoperasi sangat dibutuhkan dalam setiap usaha koperasi dengan tujuan akhir yaitu meningkatnya partisipasi anggota dalam usaha koperasinya.

Selain itu, anggota aktif juga dilihat dari partisipasinya melalui pembiayaan berupa simpanan pokok, wajib, dan sukarela serta pemanfaatan berbagai potensi pelayanan yang disediakan koperasi. Hal tersebut akan dapat meningkatkan modal dan

omzet usaha koperasi. Partisipasi anggota yaitu unsur penting dalam memacu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu di dalam koperasi (Mutis, 1992:93)

Selain keaktifan anggota, kualitas pelayanan juga sangat dibutuhkan oleh setiap koperasi. Karena kualitas pelayanan yang baik adalah sebuah balas jasa yang diberikan oleh koperasi kepada anggotanya agar anggota selalu betah dalam bertansaksi di koperasi.

Menurut informasi yang didapatkan dari informan, KOPTI ini memiliki masalah dalam pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada para anggotanya. mulai dari lambatnya pelayanan yang diberikan, keramahan karyawan dalam pelayanannya, dan beberapa hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan koperasi.

Berdasarkan uraian diatas, partisipasi anggota merupakan bagian penting dalam pengembangan koperasi. Melalui partisipasi anggota, koperasi dapat mengerahkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan. Lingkungan usaha juga merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan koperasi.

Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) merupakan koperasi yang memiliki eksistensi dalam penyaluran untuk anggotanya. Kopti adalah wadah berkumpulnya para pengrajin tempe tahu yang salah satunya berkedudukan di Kabupaten Cianjur. Koperasi ini berdiri pada tanggal 11 Juli 1980 dengan badan hukum No.7190/**BH/PAD/KWK-10/XI/1996** dengan jumlah anggota pada tahun 2021 sebanyak 217 orang anggota yang terdiri dari produsen tahu tempe di Kab. Cianjur.

Berdirinya Kopti Kab. Cianjur bertujuan untuk menyatukan potensi pengrajin tempe tahu serta diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan anggota sesuai dengan tujuan koperasi. Dalam kegiatan usahanya koperasi memiliki beberapa bidang usaha yang pertama adalah; Unit Usaha Perdagangan, usaha ini menyalurkan dan penjualan bahan baku kedelai baik Import maupun Lokal dan kebutuhan alat serta bahan penunjang produksi tempe tahu kepada anggota dan non anggota. Unit selanjutnya adalah Unit Usaha Simpan Pinjam (USP) unit ini hanya boleh dilakukan oleh para anggota koperasi KOPTI dan Unit Usaha Lain-lain unit ini terdiri dari pengoptimalan aset kopti dan usaha lainnya seperti Warung Serba Ada (WASERDA).

Koperasi ini berdiri pada tanggal 11 Juli 1980-sekarang, dari sejak berdiri sampai sekarang koperasi ini memiliki banyak. Tidak hanya berkembang dalam meningkatkan nilai ekonomi para anggotanya, perkembangan KOPTI ini juga dapat dilihat dari jumlah anggota yang aktif serta berpartisipasi terhadap setiap Usaha Koperasi.

Akan tetapi, menurut laporan pengurus Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kabupaten Cianjur, berdasarkan keterangan pengurus, dalam unit usaha perdagangan anggota berperan sangat minim dalam pembelian kedelai, hal ini dapat dilihat dari jumlah anggota aktif tiap tahunnya mengalami penurunan. Rendahnya partisipasi anggota KOPTI tersebut perlu dikaji berdasarkan tinjauan MSDM mengenai faktor-faktor yang mempengaruhinya.



Untuk jumlah Partisipasi Anggota Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia Kabupaten Cianjur dapat dilihat dibawah ini.

**Tabel 1. 1 Jumlah Anggota KOPTI Kab. Cainjur 2017-2021**

No	Keterangan	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1.	Jumlah anggota	215	220	218	217	217
2.	Anggota Aktif	50	60	58	58	46
	Persentase Proporsi (%)	23,26	27,27	26,61	26,73	21,20

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa keaktifan anggota koperasi cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya. Bahkan menurut karyawan KOPTI untuk jumlah anggota yang aktif dalam pembelian kedelai tiap tahun mengalami penurunan disebabkan oleh harga kedelai yang hampir setiap tahun terjadi peningkatan. KOPTI dalam keanggotannya dapat dikatakan anggota aktif apabila anggota melalukan pembelian kedelai sebesar 3.600 kg dalam satu tahun atau 10 kg setiap harinya. Jika anggota tidak memenuhi target minimal pembelian kedelai maka tidak dikatakan anggota aktif dan tidak dapat mengikuti hak RAT.

Selain karena rendahnya partisipasi anggota yang berpartisipasi dalam pembelian kedelai, menurut anggota yang telah diwawancarai ada hal lain yang menyebabkan anggota rendah berpartisipasi dalam kopeasi hal ini yaitu rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi kepada anggota. Seperti dalam pelayanannya karyawan selalu lambat dalam pelayanan kepada anggota, karyawan cenderung tidak ramah dalam pelayannya kepada anggota.



Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) kualitas pelayanan merupakan fungsi yang sangat penting yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan atau organisasi begitupun koperasi. Karena kualitas pelayanan merupakan balas jasa yang diberikan oleh koperasi kepada para anggotanya sebagai bentuk terima kasih karena sudah berpartisipasi dalam usaha-usaha yang dijalankan oleh koperasi tersebut.

Dalam usahanya KOPTI memiliki usaha utama yaitu usaha perdagangan kedelai kepada anggota dan non anggota. Akan tetapi hampir setiap tahun penjualan kedelai ini mengalami penurunan yang disebabkan oleh harga kedelai yang setiap saat meningkat. Untuk itu berikut jumlah transaksi dari penjualan kedelai pada KOPTI Kab. Cianjur dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 1. 2 Jumlah Transaksi Dalam Penjualan Kedelai**

<b>Tahun</b>	<b>Penjualan Kedelai</b>	<b>Persentase Pertumbuhan (%)</b>
2017	Rp. 6.157.941.450	-
2018	Rp. 6.217.711.970	0,97
2019	Rp. 7.088.179.840	14,00
2020	Rp. 7.320.974.300	3,28
2021	Rp. 6.798.348.700	-7,14

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jumlah transaksi pada tahun 2019 terjadi kenaikan sebesar 14,0% dan pada tahun 2021 terjadi penurunan yang cukup drastis sebesar -7,14%. Hal ini disebabkan dari tahun ke tahun jumlah pembelian kedelai pada KOPTI terjadi penurunan disebabkan oleh harga kedelai yang semakin mahal.

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam setiap organisasi, begitupun dalam organisasi koperasi. Partisipasi anggota sangat dibutuhkan oleh koperasi untuk dapat meningkatkan keberhasilan suatu koperasi.

Dalam menjalankan kegiatannya baik di dalam perusahaan atau organisasi dibutuhkan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya masing-masing. Dalam menjalankan kegiatannya perusahaan atau organisasi membutuhkan Manajemen Sumber Daya Manusia agar kegiatan yang akan dilaksanakan berjalan dengan baik dan dapat mencapai target yang diinginkan.

Dalam organisasi koperasi, semakin banyak anggota melakukan transaksi di koperasi maka semakin besar juga SHU (Sisa Hasil Usaha) yang didapatkan oleh anggota, begitupun sebaliknya jika anggota sedikit bertransaksi di koperasi maka SHU yang didapat akan sesuai dengan jumlah transaksi yang dilakukan oleh anggota.

Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur dalam lima tahun terakhir menunjukkan jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU). Data perolehan SHU dalam lima tahun terakhir di KOPTI sebagai berikut:

**Tabel 1. 3 Perolehan SHU KOPTI Kab. Cianjur**

Tahun	Perolehan SHU	Persentase Pertumbuhan (%)
2017	18.547.443,79	-
2018	18.926.689,03	2,04
2019	20.928.607,28	10,58
2020	22.101.846,28	5,61

2021	20.218.775,86	-8,52
------	---------------	-------

Setelah peneliti melakukan pra-survei dengan mewawancarai salah satu karyawan KOPTI dan beberapa anggota koperasi, peneliti menemukan bahwa partisipasi anggota pada unit perdagangan kedelai perlu dilakukan evaluasi dari anggotanya. Oleh karena itu, mengingat arti pentingnya kepuasan anggota. Maka perlu dikaji lebih dalam lagi beberapa unsur-unsur tersebut agar mampu meningkatkan KOPTI unggul dalam bersaing. Karena meningkatnya Pelayanan koperasi akan memberikan dampak terhadap meningkatnya partisipasi anggota.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, maka dapat dilihat bahwa tingkat partisipasi anggota Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur yang disebabkan oleh pelayanan maka penelitian bermaksud untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota KOPTI. Adapun judul penelitian yang akan diangkat oleh peneliti adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan pada bagian sebelumnya, maka masalahnya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Koperasi Prodeusen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur

2. Bagaimana tingkat partisipasi anggota Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur
4. Upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat memperoleh gambaran tentang Pengaruh Partisipasi Anggota Terhadap Keberhasilan Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kabupaten Cianjur.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur
2. Partisipasi anggota Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI)
3. Pengaruh kualitas pelayanan koperasi terhadap partisipasi anggota Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur
4. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota terhadap Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Koperasi Produsen Tahu Tempe Indonesia (KOPTI) Kab. Cianjur, di mana pada dasarnya agar dapat memberikan referensi mengenai dua aspek sebagai berikut:

##### **1. Aspek Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pemahaman mengenai manajemen SDM di perkoperasian, khususnya mengenai apakah partisipasi anggota mempengaruhi keberhasilan koperasi di Koperasi Produsen Tempe Tahu Indonesia (KOPTI) Kabupaten Cianjur.

##### **2. Aspek Praktis**

1. Bagi koperasi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk perbaikan dan pengembangan manajemen SDM demi terwujudnya tujuan koperasi dan peningkatan kesejahteraan anggota.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lebih jauh dalam penelitian-penelitian mengenai MSDM di koperasi.