

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia mempunyai tiga jenis sumber perekonomian yaitu sektor BUMN, BUMS dan sektor Koperasi. Ketiga sektor tersebut, khususnya pada sektor koperasi diharapkan dapat meningkatkan perekonomian Indonesia karena koperasi diyakini mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dipenuhi oleh sektor perekonomian yang lain.

Perkembangan perekonomian di Indonesia tidak terlepas dari peran koperasi sebagai badan usaha, koperasi berasal dari kata (*co* = bersama, *operation* = usaha) yang secara bahasa berarti bekerja sama dengan orang-orang tertentu. Dengan perkataan lain, koperasi dalam menjalankan kegiatan usaha melibatkan seluruh anggota yang ada secara bergotong-royong seperti lazimnya dalam kegiatan suatu keluarga (Rahargja Hadikusuma, 2005).

Koperasi adalah salah satu badan usaha yang menjadi tumpuan harapan perekonomian untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Koperasi mempunyai landasan asas yang kuat yaitu asas kekeluargaan, sebagaimana yang tercantum di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 1 Ayat 1, pengertian koperasi sebagai berikut:

**“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.”**

Berdasarkan Undang-undang diatas, maka salah satu badan usaha yang paling tepat untuk diterapkan adalah koperasi, karena koperasi merupakan sebuah sistem ekonomi yang kegiatan usahanya itu muncul dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat.

Tujuan Koperasi sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian Pasal 3 menyatakan bahwa:

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

Tujuan dari koperasi ini adalah untuk mensejahterakan anggota dan untuk mencapai kepentingan bersama, koperasi bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan ekonomi anggotanya melalui usaha bersama dan pembagian keuntungan yang adil. Dengan demikian, koperasi di Indonesia merupakan aspek penting dalam perekonomian karena memberikan manfaat untuk berbagai sektor kehidupan seperti ekonomi. Koperasi memiliki beberapa jenis usahanya, diantaranya:

1. Koperasi Simpan Pinjam

Koperasi simpan pinjam adalah Lembaga keuangan tetapi bukan bank, yaitu dengan kegiatan usaha menerima simpan pinjam dan memberikan pinjaman kepada anggota.

## 2. Koperasi Konsumen

Koperasi Konsumen adalah koperasi yang bidang usahanya menyediakan kebutuhan sehari-hari anggota. Kebutuhan yang dimaksud misalnya makanan, pakaian, ATK.

## 3. Koperasi Produksi

Koperasi produksi adalah koperasi yang bidang usahanya membuat barang (memproduksi) dan menjual bersama-sama.

Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi termasuk ke dalam koperasi konsumen, berdiri di lingkungan perguruan tinggi dimana anggota, pengurus dan pengawasnya merupakan mahasiswa aktif di Universitas Pendidikan Indonesia. KOPMA UPI dibentuk sebagai unit kegiatan mahasiswa yang memwadahi pengembangan kegiatan ekonomi mahasiswa serta jiwa kewirausahaan yang diselenggarakan secara demokratis dari, oleh dan untuk mahasiswa

Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi berbadan hukum dengan Nomor 6528 A BH/KWK 10/24. Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI juga telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) No. 01.279.876.5-428.000, Surat Ijin Perdagangan (SIUP) No. 510/2-0452/2008/7972, dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) 101124600270.

Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi memiliki fungsi ganda yaitu sebagai wahana pelayanan dan peningkatan kesejahteraan mahasiswa, juga sebagai wahana pendidikan (tempat pembentukan kader koperasi). Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi ini merupakan koperasi mahasiswa dimana pengurus, pengawas, dan anggota koperasinya merupakan mahasiswa/i Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam kategori ini Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi dapat dikategorikan sebagai koperasi *multi purpose* karena mempunyai bidang usaha yang berbeda-beda. Beberapa bidang usaha yang dikelola oleh Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi UPI diantaranya:

1. KOPMA Store
  - a. BS *Copy Centre*, menyediakan jasa pelayanan print, laminasi, dll.
  - b. BS *Celluler*, menyediakan isi ulang pulsa, kuota, *top up e-money*, dana, ovo, shopeepay, token Listrik.
  - c. BS JNE menyediakan jasa pengiriman paket melalui JNE.
  - d. BS *Rent* menyewakan proyektor, sound system, listrik, dll
  - e. BS *Snack & Beverage* menyediakan makanan ringan dan minuman.
  - f. BS *Stationary* menyediakan alat tulis kantor, dll.
  - g. BS *Souvenir* menyediakan souvenir UPI mulai dari stiker, pin, kancing jas, alamamater, dll.
2. Kantin
  - a. BS *Fried Snack* menyediakan cilok, cibay, cireng, dan pempek KOPMA.
  - b. BS *Drink* menyediakan minuman-minuman.
  - c. BS *Spicy Food* menyediakan seblak.
  - d. BS *Buffet* menyediakan makanan berat dan mie dengan berbagai jenis menu.
  - e. BS *Ice Cream* menyediakan es krim dan cup dengan 4 varian rasa, yaitu vanilla stroberi, coklat dan matcha serta fanta float drink.
3. *Market Place*
  - a. BS *Frozen Food* menyediakan cilok beku dan seblak beku.
  - b. BS *Souvenir* menyediakan souvenir yang dijual di offline store ke online store.
  - c. BS Plakat menyediakan jasa pembuatan plakat baik akrilik maupun marmer.

Menurut (Hanik 2018) Partisipasi merupakan peran serta anggota dalam aktivitas koperasi. Partisipasi anggota koperasi dikatakan baik apabila banyak anggota dari koperasi tersebut yang telah melaksanakan hak dan kewajibannya, sebaliknya partisipasi dikatakan buruk apabila hanya sedikit anggota yang melaksanakan hak dan kewajiban dalam koperasi. Partisipasi anggota dapat berupa keterlibatan dalam melakukan transaksi dalam unit usaha yang disediakan koperasi.

Koperasi sangat memerlukan partisipasi aktif dari anggotanya dalam rangka mewujudkan keberhasilan program kerja dari koperasi tersebut. Harapannya anggota KOPMA Bumi Siliwangi dapat berpartisipasi aktif untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi program kerja koperasi, namun kenyataannya anggota kurang berpartisipasi aktif dalam penyeteroran modal, berikut adalah rangkumannya:

**Tabel 1. 1 Persentase Keaktifan Anggota Kopma Bumi Siliwangi UPI**

No	Tahun	Jumlah Anggota	Anggota Aktif	Persentase Keaktifan Anggota
1	2019	2.708	1130	41%
2	2020	2.525	1109	43%
3	2021	2.499	903	36%
4	2022	2.427	495	20%
5	2023	1.811	385	21%

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Tahun 2019-2023*

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat Persentase keaktifan anggota Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi pada tahun 2019 hingga 2020 mengalami kenaikan 2% selanjutnya pada tahun berikutnya 2021 mengalami penurunan 7%, dan pada tahun 2022 mengalami penurunan 16%, dan terakhir pada tahun 2023 mengalami penurunan 1%. Artinya pada 3 tahun terakhir jumlah anggota dan presentasi keaktifan anggota KOPMA Bumi Siliwangi mengalami penurunan.

KOPMA Bumi Siliwangi UPI adalah koperasi konsumen dimana jenis koperasi ini menyediakan yang memiliki 3 unit usaha yaitu BS KOPMA *Store*, *Canteen*, dan BS *Marketplace & Online Shop*. Partisipasi anggota KOPMA Bumi Siliwangi dalam memanfaatkan unit usaha koperasi juga masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari jumlah transaksi yang terjadi pada KOPMA Bumi Siliwangi pada tahun 2019 – 2023:

**Tabel 1. 2 Persentase Transaksi Anggota dengan Pendapatan Koperasi**

<b>Tahun</b>	<b>Transaksi Anggota</b>	<b>Pendapatan</b>	<b>Persentase</b>
2019	115.265.500	3.349.776.051	3,44%
2020	22.454.200	894.920.388	2,51%
2021	18.762.003	537.818.879	3,49%
2022	40.351.000	1.110.221.043	3,63%
2023	66.640.241	1.146.969.009	5,81%

*Sumber : Laporan RAT Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Tahun 2019-2023*

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat pada tahun 2019 hingga 2020 mengalami penurunan persentase transaksi anggota yaitu dari 3,44% hingga 2,51% dan terjadi kenaikan pada tahun 2021 hingga 2023 di mana pada tahun 2021 dengan persentase 3,49% dan pada tahun 2022 persentase transaksi anggota 3,63% selanjutnya pada tahun 2023 mengalami kenaikan dari persentase sebelumnya menjadi 5,81%. Akan tetapi transaksi kenaikan ini masih jauh dengan pendapatan koperasi, artinya bahwa yang bertransaksi pada koperasi adalah non-anggota.

(Menurut Kementrian Koperasi dan UKM, 2010) Partisipasi anggota koperasi berprinsip *dual identify*, yaitu anggota sebagai pemilik pengguna/pelanggan. Anggota sebagai pemilik wajib berpartisipasi dalam penyertaan modal. Anggota koperasi sebagai pelanggan wajib memanfaatkan layanan, barang, maupun jasa koperasi.

Koperasi sangat memerlukan partisipasi aktif dari anggotanya dalam rangka mewujudkan keberhasilan koperasi. Harapannya anggota KOPMA Bumi Siliwangi dapat berpartisipasi aktif untuk lebih dalam melakukan transaksi dalam unit usaha yang disediakan koperasi. Namun kenyataannya anggota kurang berpartisipasi dalam penyertaan modal.

Bentuk Partisipasi anggota sebagai pelanggan adalah memanfaatkan jasa layanan yang disediakan koperasi, dalam hal ini jasa yang disediakan koperasi adalah barang dan jasa, sedangkan transaksi anggota masih jauh dengan total pendapatan koperasi. Berdasarkan hal di atas dapat disimpulkan bahwa koperasi tanpa partisipasi anggota baik sebagai pemilik maupun pelanggan tidak akan berhasil. Hal ini senada dengan (Ucu, 2024) bahwa keberhasilan koperasi jika para karyawan dapat memberi pelayanan dengan sangat baik kepada para anggotanya, para anggota akan senang dan berpartisipasi aktif pada Koperasi. Semakin baik kinerja koperasi, semakin besar kemampuan Koperasi untuk mensejahterakan anggotanya. Banyak sedikitnya jumlah anggota yang berpartisipasi aktif, akan berpengaruh pada besar kecilnya jumlah modal yang dapat dikumpulkan dan produktivitas usaha yang dijalankan.

Partisipasi anggota dalam koperasi menjadi hal yang sangat penting dalam pencapaian keberhasilan usaha koperasi. Hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota yang sebagai pelanggan koperasi. Sebagai pelanggan koperasi, anggota harus menjamin keberlangsungan usaha koperasi dengan selalu memanfaatkan potensi dan layanan usaha koperasi. Partisipasi anggota dalam manajemen organisasi, permodalan, dan pemanfaatan layanan usaha koperasi ini akan menjadi

salah satu kunci keberhasilan usaha koperasi. Partisipasi anggota dalam koperasi akan meningkat.

Untuk mencapai tujuan dan menjalankan fungsinya, koperasi perlu menunjukkan kinerja yang optimal bagi anggotanya. Menurut (Moehariono 2012) kinerja, atau dalam bahasa Inggris disebut *performance*, menggambarkan sejauh mana pencapaian dalam pelaksanaan program, kegiatan, atau kebijakan yang mendukung sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi, yang direncanakan melalui perencanaan strategis. Menurut (Anwar Prabu Mangkunegara 2000) tentang pengertian kinerja karyawan yaitu:

**“Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”**

Berdasarkan dari pemaparan di atas tentang kinerja karyawan bahwa dalam meningkatkan partisipasi anggota, kinerja karyawan pada suatu koperasi harus unggul secara kualitas dan kuantitas guna meningkatnya partisipasi anggota sebagai pelanggan di bidang usahanya.

Dari hasil observasi, penulis melakukan survey terlebih dahulu kepada 5 anggota KOPMA Bumi Siliwangi yang dipilih secara acak bahwa turunnya partisipasi anggota pada Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 disebabkan oleh banyak hal salah satunya kurangnya kinerja karyawan terhadap anggota, seperti:

1. Kurangnya kompetensi keahlian dan kesadaran karyawan KOPMA Bumi Siliwangi untuk membantu di dalam memberikan pelayanan kepada anggota, terbukti dengan adanya keluhan dari anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan yaitu kurang cepat dan tanggap.

2. Kurang ramahnya karyawan menyebabkan penurunan partisipasi anggota dalam bertransaksi dan meningkatkan kemungkinan anggota koperasi sebagai pelanggan mencari layanan atau produk dari pesaing.
3. Kehadiran karyawan dalam melaksanakan tugas sering tidak tepat dilaksanakan seperti di bidang usaha ketika anggota ingin membeli tetapi karyawan tidak ada di tempat atau belum datang. Sehingga anggota mengurungkan niat untuk bertransaksi dikoperasi.

Berdasarkan fenomena diatas yaitu kinerja karyawan dari aspek kualitas, pelayanan karyawan sering berbelit – belit sehingga prosesnya lama. Kemungkinan itulah yang mempengaruhi partisipasi anggota menjadi menurun, namun demikian dugaan ini perlu dibuktikan kebenarannya. Untuk menemukan informasi yang jelas. Sehingga permasalahan yang diketahui sangat jelas akan dicari solusi yang tepat berdasarkan hal tersebut maka akan dilakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Kinerja Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Anggota Sebagai Pelanggan Pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi”***.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian masalah yang ditelaah dikemukakan, maka permasalahannya dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja karyawan pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi menurut penilaian manajer.
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi.

3. Upaya-upaya apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui peningkatkan kinerja karyawan.

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

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini yaitu menganalisis mengenai kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan yang ada di Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi Jalan Dr. Setiabudi, Isola, Kecamatan Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40154.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi menurut penilaian manajer.
2. Untuk mengetahui partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Mahasiswa Bumi Siliwangi.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui peningkatkan kinerja karyawan.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Dalam hal ini, pengembangan ilmu koperasi secara umum, dan khususnya dalam manajemen sumber daya manusia, dapat ditingkatkan. Hal ini berhubungan dengan pelaksanaan kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan keterlibatan anggota sebagai pelanggan

Penelitian berfungsi sebagai dasar untuk mengevaluasi sejauh mana kemampuan dalam melakukan penelitian, menganalisis, dan mendeskripsikan suatu masalah, serta sebagai metode untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan menggunakan pendekatan ilmiah yang telah dipelajari selama perkuliahan.

#### **1.4.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan ini memberikan manfaat dan menjadi sumber informasi yang berguna bagi koperasi terkait serta koperasi lainnya dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan kinerja karyawan, dengan tujuan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan,