

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perekonomian Indonesia merupakan ekonomi pancasila yang didasarkan pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal ini sebagai bentuk dukungan perekonomian yang mendukung kebersamaan yaitu bentuk sosialisme bercorak nasional dengan melibatkan adanya intervensi pemerintah dalam kegiatan perekonomian melalui sarana koperasi dan Badan Usaha Milik Negara. (Dawan, 2009). Koperasi adalah soko guru perekonomian nasional dan sebagai bagian integral tata perekonomian nasional, koperasi berperan dalam menumbuhkembangkan potensi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan, dan keterbukaan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.25 tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 1 ayat (1) menyatakan 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 berdasarkan atas asas kekeluargaan.”

Berdasarkan definisi di atas, menjelaskan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang merepresentasikan ekonomi pancasila dengan mengutamakan gerakan ekonomi rakyat secara kekeluargaan atau secara kebersamaan. Oleh sebab itu, diharapkan koperasi mampu mencapai tujuannya sebagaimana yang tercantum

dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab III pasal 3 yang menyatakan bahwa:

“Koperasi bertujuan memajukan 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.”

Pada kutipan di atas dijelaskan bahwa koperasi memiliki tujuan mensejahterakan anggotanya. Dalam mewujudkan kesejahteraan anggotanya tentu koperasi tidak terlepas dari usaha yang dijalankan, partisipasi anggota dalam mendukung permodalan dari segi simpanan pokok (SP) dan simpanan wajib (SW), oleh anggota sebagai pemilik dan juga sebagai pelanggan dilihat dari partisipasi, transaksi dan juga sisa hasil usaha (SHU).

Koperasi sendiri merupakan suatu bentuk kerja sama dalam perekonomian. Kerja sama ini terjadi karena adanya kesamaan jenis kebutuhan hidup mereka. Mereka bersama-sama mengusahakan kebutuhan sehari-hari, kebutuhan yang berhubungan dengan lembaga maupun rumah tangga.

Pada hakikatnya koperasi adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang atau badan hukum yang berdasarkan asas kekeluargaan, dimana koperasi merupakan yang sesuai dengan semangat jiwa gotong royong bangsa Indonesia. Karakteristik utama koperasi yang membedakan dengan badan usaha lain adalah bahwa anggota koperasi memiliki identitas ganda (*the dual identity of the member*) yaitu anggota sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi (*user own oriented firm*). Badan usaha koperasi merupakan badan usaha yang didirikan, dimodali, dibiayai, diatur dan diawasi serta dimanfaatkan sendiri oleh anggota.

Dari banyaknya koperasi serba usaha yang ada di Bandung, Salah satunya adalah Koperasi Serba Usaha Budidaya yang berlokasi di Jalan Rajamantri II No 9, Buah Batu, Bandung, Jawa Barat. Koperasi Serba Usaha Budidaya (KSU Budidaya) didirikan pada tanggal 12 Juli 1978 dengan Hak Badan Hukum No. 6955/BH/DK-10/1 Tanggal 17 Agustus 1979 dan No. 6955/BH/IX/KWK-10/97 Tanggal 9 September 1997. KSU Budidaya merupakan koperasi primer dengan jumlah anggota yang tercatat pada tanggal 31 Desember 2019 sebanyak 238 orang. KSU Budidaya memiliki dua unit usaha diantaranya yaitu

1. Unit Usaha Toko
2. Unit Usaha Simpan Pinjam.

Unit Toko KSU Budidaya merupakan unit usaha yang bergerak dalam bidang usaha eceran dan berfungsi untuk mengadakan dan mengusahakan barang pokok kebutuhan sehari-hari atau barang kebutuhan lainnya yang membuat anggota dengan mudah mendapatkannya di koperasi. Pelayanan yang dijalankan oleh Unit Toko KSU Budidaya dibuka setiap hari dari mulai pukul 07:00-20:00 WIB. Unit toko pada KSU Budidaya bertujuan untuk melayani pembeli, banyak berbagai macam barang kebutuhan pokok lainnya seperti menyediakan berbagai macam barang kebutuhan anggota maupun non anggota. Berikut data perkembangan partisipasi anggota KSU Budidaya selama lima tahun terakhir.

Tabel 1.1 Perkembangan Partisipasi Anggota KSU Budidaya Periode 2018-2022

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Jumlah Anggota yang Berpartisipasi (Orang)	Persentase Jumlah Anggota yang Berpartisipasi (%)	Jumlah Anggota yang Tidak Berpartisipasi (Orang)	Persentase Jumlah Anggota yang Tidak Berpartisipasi (%)
2018	235	83	35.31	152	64.69
2019	238	94	39.50	144	60.50
2020	228	81	35.52	147	64.47
2021	212	60	28.30	152	72.70
2022	208	47	22.60	161	77.40

Sumber: Laporan RAT dan Data Pengurus KSU Budidaya

Pada tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa persentase jumlah anggota yang tidak berpartisipasi lebih dari 50 % dari keseluruhan jumlah anggota sedangkan untuk jumlah persentase partisipasi anggota setiap tahunnya tidak mencapai 50% dari keseluruhan anggota, sehingga tabel di atas menunjukkan bahwa cenderung persentase jumlah anggota yang tidak berpartisipasi mengalami fluktuasi dengan keadaan naik turun atau berubah-ubah, apabila dilihat dari fungsi anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan seharusnya anggota melakukan transaksi pada Unit Toko KSU Budidaya bisa mendekati jumlah keseluruhan anggota dari setiap tahunnya.

Dari kesimpulan pada tabel di atas maka, tanpa adanya manusia yang mempunyai keahlian atau kompeten maka tidak mungkin bagi sebuah koperasi dapat mencapai tujuan dengan baik. Dengan adanya ketersediaan sumber daya manusia inilah maka mampu mendukung jalannya sumber daya yang lain. Kesuksesan sebuah koperasi sangat bergantung pada kinerja dan kompetensi

manusia yang ada di dalam koperasi tersebut. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan yang diinginkan tersebut akan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang berbasis kompetensi. Dalam sebuah koperasi, sumber daya manusia dituntut memiliki kemampuan yang lebih dalam berorganisasi misalnya, sumber daya manusia harus mampu mengatasi permasalahan yang ditimbulkan baik yang bersumber dari faktor-faktor internal maupun faktor eksternal.

Sumber Daya Manusia Koperasi terdiri dari Pengurus, Karyawan dan Anggota. (kompasiana.com/ayuzahra13.com)

1. Pengurus

Adalah para anggota yang dipilih dalam rapat anggota sebagai kelompok orang yang ditugasi untuk mengurus koperasi dalam periode tertentu. Pemegang mandat dan pemilik koperasi disebut sebagai pengurus. Mereka terdiri dari sekelompok orang yang tidak sama dalam pendidikan, agama, sosial ekonomi, tujuan, dan motivasi individunya. Pengurus mempunyai tanggung jawab yang besar atas jalannya koperasi yang akan dilaporkan kepada para pemilik, pengawas dan gerakan koperasi. Karena tugas para pengurus koperasi benar-benar berat maka ia harus dipilih secara benar, demokratis dan memenuhi syarat yang telah ditetapkan. Dapat disimpulkan bahwa ketua pengurus koperasi haruslah orang yang lebih pintar dari pada manajer, sehingga tidak mudah di bohongi dan diatur oleh manajer.

2. Karyawan

Adalah orang yang bekerja pada perusahaan koperasi dan yang melaksanakan usaha, melayani pelanggan, dan membantu pengurus dalam membuat pertanggungjawaban kepada pemilik koperasi. Apabila usaha koperasinya masih kecil, maka karyawan yang diperlukan cukup 2 atau 3 orang. Jika usaha koperasi semakin besar maka semakin banyak pula karyawan yang diperlukan.

3. Anggota koperasi minimum harus 20 orang. Latar belakang anggota biasanya tidak sama, baik pendidikan, sosial ekonomi, agama maupun tanggung jawab keluarga. Jika anggota koperasi lebih dari 20 orang maka koperasi tersebut semakin besar sehingga sulit untuk mengkoordinasi dan mengorganisasi anggota yang makin banyak itu. Karena semakin beraneka ragamnya tingkat kepentingan dan motivasi masing-masing anggota.

Kompetensi adalah karakter dasar yang dimiliki individu sebagai penyebab keefektifan dan hasil dalam pekerjaannya. Kompetensi yang sudah melekat dalam diri seorang karyawan bisa digunakan untuk mengetahui seberapa efektif kinerjanya. Untuk mengembangkan kompetensi dalam hal pengetahuan dan kemampuan dapat dilakukan melalui proses pendidikan dan pelatihan. Seperti yang diungkapkan oleh Trotter dalam (Saifuddin 2004:4)

“Bahwa seorang yang berkompeten ialah orang yang dengan keterampilannya mengerjakan pekerjaan dengan mudah, cepat, dan sangat jarang atau tidak pernah membuat kesalahan.”

Boyatzis dalam (Hutapea dan Nurianna Thoha, 2008):4 menyatakan bahwa:

“Kompetensi adalah kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan.”

Menurut Undang-Undang No 13/2003 tentang ketenagakerjaan pasal 1 ayat

(10) menyatakan bahwa:

“Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.”

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian ini, didukung beberapa referensi skripsi dan jurnal dengan mengangkat topik dan judul yang hampir sama seperti:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Indah Lestari, Lamtiur Sidabutar, Devi Arianti Sirait, dan Memo Sitorus pada tahun 2019 dengan judul Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mutiara Mukti Farma (bergerak dalam bidang obat-obatan). Kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dapat mengacu pada kompetensi dan disiplin kerja secara simultan dan parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini menggunakan variabel X sebagai kompetensi karyawan, sedangkan perbedaannya dapat terlihat melalui objek penelitiannya yang tidak sama dengan menggunakan uji hipotesis.
2. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Ilham Muhamad Maulana pada tahun 2022 dengan judul Analisis Kompetensi Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan pada unit usaha

perdagangan di koperasi konsumen mulia RSUD Majalaya. Kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan melalui kompetensi karyawan dapat ditingkatkan kembali sebagai penunjang dalam peningkatan partisipasi anggota. Mengingat keterampilan pada kompetensi sangat berpengaruh terhadap kemampuan dalam pengelolaan usaha. Persamaan dari penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan variabel X dan Y, sedangkan perbedaan dapat dilihat dari tidak adanya kerangka berpikir.

3. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ivone, Fahmi Sulaiman, Lisa, Arwin pada tahun 2021 dengan judul Analisis Kompetensi Karyawan pada CV Key Motor. Maka dapat ditarik kesimpulan tentang kompetensi karyawan pada CV Key Motor dengan meninjau beberapa komponen yaitu pengetahuan, bahwa masih ada beberapa karyawan yang belum menguasai pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaannya dikarenakan tidak memiliki pengalaman maupun latar belakang yang sesuai dengan bidang kerjanya sehingga kurang mendukung pekerjaannya dan belum dapat menerapkannya dengan efektif dalam pekerjaan. Persamaan dari penelitian menggunakan variabel X sebagai kompetensi karyawan, sedangkan perbedaan dari penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, sumber penelitian ini berupa informan yang diwawancarai yaitu manajer dan tiga kepala divisi CV Key Motor.

Berdasarkan hasil survey dan wawancara yang dilakukan terhadap karyawan KSU Budidaya, mungkin berhubungan antara kurangnya kompetensi karyawan dan

rendahnya partisipasi anggota pada unit usaha toko KSU Budidaya disebabkan oleh:

1. Adanya pekerjaan yang tidak terselesaikan sesuai target, karena terlambat dalam penyelesaiannya yang berakibat kompetensi yang belum baik sehingga pekerjaan harus diselesaikan di rumah contohnya catatan laporan SHU yang belum terekap, mungkin berkaitan dengan pengetahuannya kurang memahami dan karyawan yang ada di unit toko rata-rata karyawan baru semua baik dari bagian kasir maupun pengiriman sehingga dapat mempengaruhi kinerjanya selain itu adanya anggota yang kurang berpartisipasi, karena yang belanja hanya non anggota saja seperti masyarakat di sekitar toko.
2. Tidak adanya promosi harga bagi anggota. Sehingga anggota kurang berpartisipasi belanja di unit usaha toko dan tidak dapat merasakan manfaat ekonomi secara langsung.
3. Ketersediaan produk yang masih kurang, karena terdapat banyak produk yang tidak menyediakan stok.
4. Kurangnya pemahaman tentang kebutuhan anggota. Karyawan yang tidak memahami kebutuhan dan harapan anggota mungkin tidak mampu memberikan pelayanan yang sesuai. Jika karyawan tidak dapat memenuhi kebutuhan anggota dengan baik, anggota mungkin kehilangan minat untuk berpartisipasi sebagai pelanggan.

Untuk mengatasi masalah-masalah di atas, penting bagi koperasi melibatkan karyawan dalam pelatihan dan pengembangan kompetensi yang relevan. Pelatihan dapat mencakup pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan anggota agar anggota dapat berpartisipasi sebagai pelanggan.

Sehingga dengan adanya permasalahan di atas maka peneliti mengambil salah satu unit usaha toko KSU Budidaya karena unit usaha toko KSU Budidaya tersebut dapat memicu terjadinya beberapa masalah yang ada didalamnya.

Maka berdasarkan fenomena permasalahan diatas dengan demikian peneliti bermaksud membuat penelitian ini dengan judul **“ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN.”** (Studi Kasus pada Koperasi Serba Usaha Budidaya, Bandung).

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Bagaimana kompetensi karyawan pada KSU Budidaya
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha toko KSU Budidaya
3. Upaya apa yang harus dilakukan manajemen untuk meningkatkan kompetensi sehingga partisipasi anggota agar menjadi lebih baik

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki maksud dan tujuan yang akan diuraikan pada sub bab berikut ini:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk menganalisis kompetensi karyawan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti sehingga dapat diperoleh penjelasan mengenai kompetensi dalam meningkatkan partisipasi anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Kompetensi karyawan pada KSU Budidaya
2. Partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha toko KSU Budidaya
3. Upaya apa yang harus dilakukan manajemen untuk meningkatkan kompetensi sehingga partisipasi anggota agar lebih baik kedepannya

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat secara aspek teoritis maupun aspek praktis, diantaranya:

1.4.1 Aspek Teoritis

Hasil dari penelitian ini, diharapkan agar peneliti dapat memperoleh wawasan, ilmu, dan pengetahuan mengenai teori-teori selama perkuliahan

serta dapat bertambahnya wawasan mengenai topik permasalahan pada koperasi yang akan diteliti khususnya kompetensi karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota.

1.4.2 Aspek Praktis

Dari hasil penelitian ini, penulis berharap agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta masukan dari permasalahan yang akan dihadapi serta dapat memberikan saran bagi kemajuan koperasi di masa yang akan datang agar dapat meningkatkan partisipasi anggotanya.