

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada abad ini persaingan menjadi semakin jelas dan cepat terutama dalam sumber daya manusia. Dalam menghadapi persaingan saat ini, sumber daya manusia harus berkualitas. Sumber daya manusia merupakan aset penting yang berperan sebagai penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh aktivitas pelaku ekonomi. Salah satu pelaku ekonomi di Indonesia adalah koperasi.

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum yang berlandaskan pada asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Sampai saat ini koperasi menjadi sokongan harapan perekonomian untuk kebutuhan masyarakat. Sebagaimana telah dimuat dalam UUD 1945 Pasal 33 ayat (1) yang menegaskan bahwa **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”**. Ini mengartikan bahwa dalam kegiatannya koperasi tumbuh dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat berdasarkan asas kekeluargaan.

Sebagai salah satu pelaku ekonomi, koperasi mempunyai beberapa bidang usaha, berfungsi sebagai wadah kegiatan ekonomi dan sosial masyarakat, dalam memenuhi kebutuhan dan menyalurkan aspirasi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan perekonomian. Hal tersebut sesuai dengan tujuan koperasi yang ada dalam Pasal 3 UU No.25 Tahun 1992 yang berbunyi:

“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 UUD 1945”

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan, koperasi memerlukan sistem manajemen yang baik. Salah satu jenis sistem manajemen yang memiliki peranan penting dalam mengelola koperasi adalah sistem manajemen sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting karena pada intinya SDM adalah penggerak maupun perencana untuk mencapai sebuah tujuan. Menurut Handoko (2011:3) :

“Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu penarikan, pemilihan/seleksi, pengembangan (development), pemeliharaan, dan penerapan sumber daya manusia agar dapat mencapai baik tujuan-tujuan perseorangan maupun organisasi.”

Hal ini juga berlaku bagi koperasi, di mana berhasil atau tidaknya koperasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan akan ditentukan oleh salah satu faktor sumber daya manusia atau pengurus koperasi itu sendiri. Oleh karena itu pengurus koperasi perlu mengetahui dan memahami tempat atau lingkungan koperasi agar lebih mudah merencanakan dan menyusun strategi usaha sehingga dapat mencapai tujuannya dengan baik. Untuk dapat melaksanakan tujuan tersebut salah satunya koperasi membutuhkan kualitas pelayanan yang baik dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Fandy Tjiptono (2017:180) **“Mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”**

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik artinya koperasi mampu memberikan harapan yang sesuai untuk pelanggan atau anggota. Itulah mengapa kualitas pelayanan juga sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi anggota koperasi. Sesuai dengan tujuan koperasi yaitu untuk saling membantu dan memenuhi kebutuhan bersama agar terciptanya kesejahteraan anggota, koperasi perlu memberikan pelayanan yang baik dan memadai kepada anggotanya, untuk mengukur kualitas pelayanan koperasi baik atau tidak dapat dilihat dari beberapa aspek yang relevan dengan kegiatan dan layanan yang diberikan kepada anggota seperti kemudahan dalam proses pelayanan, kelengkapan fasilitas, ketanggapan menangani keluhan, ketepatan dalam memberikan informasi, serta keramahan yang diberikan.

Dengan memahami harapan dan ekspektasi anggota terhadap kualitas pelayanan tersebut, koperasi dapat berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan kepada anggota. Hal itu dapat membangun hubungan yang kuat dengan anggota dan meningkatkan kepuasan anggota yang akan membuat anggota merasa nyaman dalam bertransaksi di koperasi sehingga akan meningkatkan partisipasi anggota. Apabila kualitas pelayanan meningkat maka partisipasi anggota juga akan ikut meningkat. Seperti pernyataan Menurut Ropke (2003):

“Partisipasi anggota koperasi dicirikan dengan adanya hubungan yang dapat diwujudkan apabila layanan yang diberikan koperasi sejalan dengan kebutuhan serta kepentingan anggota”

Berdasarkan pengertian tersebut, partisipasi anggota mempunyai hubungan yang dapat dicapai apabila mutu pelayanan yang diberikan oleh koperasi sejalan dengan kebutuhan dan kepentingan anggotanya.

Hal ini dikarenakan partisipasi anggota merupakan salah satu kunci keberhasilan organisasi dan usaha koperasi. Partisipasi berarti meningkatkan peran serta orang – orang yang memiliki visi dan misi yang sama untuk mengembangkan organisasi dan tujuan koperasi. Partisipasi anggota koperasi adalah anggota yang memiliki keterlibatan secara mental dan emosional terhadap koperasi, termotivasi untuk berkontribusi pada koperasi, dan bertanggungjawab atas pencapaian tujuan organisasi maupun usaha koperasi.

Dalam hal ini koperasi harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan partisipasi anggota secara maksimal salah satunya adalah Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar yang beralamat di Jl. Ligar Raya No.51A Cibeunying, Cimenyan, Kabupaten Bandung.

Koperasi ini berdiri tanggal 16 Mei 1993 memperoleh badan hukum 68/BH/PAD/518-KOP/IV/2007 yang perjalanannya telah banyak mengalami perkembangan baik dari segi perkembangan secara struktur pengurus, konsep dan sistem yang sesuai dengan kegiatan usahanya dalam melayani kebutuhan anggota. Pada tahun 2022 KSU RW 05 Bukit Ligar memiliki jumlah anggota sebanyak 1.253 orang anggota, yang dilengkapi oleh tiga orang Pengurus, tiga orang Pengawas, tiga orang Penasihat dan lima belas (15) orang Karyawan. Dalam pengelolaan usahanya KSU RW 05 Bukit Ligar memiliki beberapa unit usaha seperti :

1. Unit Usaha Simpan Pinjam (USP)

Unit Simpan Pinjam merupakan unit yang memberikan pendapatan paling besar dari semua unit usaha lainnya. Unit usaha ini mempunyai beragam produk – produk simpan pinjam yang bisa dimanfaatkan oleh anggota seperti tabungan khusus, pinjaman khusus, pinjaman perbaikan rumah, pinjaman pemasangan air, tabungan pendidikan, tabungan hari tua, dan produk – produk lainnya. Syarat untuk melakukan pinjaman pada koperasi yaitu menjadi anggota koperasi dan menabung secara rutin selama tiga bulan maka dapat mengajukan pinjaman, besarnya pinjaman maksimal 3x dari saldo simpanannya.

2. Unit Usaha Air

Unit air dalam koperasi adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan air bersih kepada anggota koperasi khususnya di kompleks RW 05 Bukit Ligar. Unit ini berperan dalam mengelola sumber daya air, memastikan pasokan air yang memadai, serta memastikan kualitas air yang aman dan sesuai dengan standar.

3. Unit Usaha Perdagangan Barang Dan Jasa (UPBJ)

Unit perdagangan dalam koperasi adalah bagian yang bertanggung jawab atas kegiatan perdagangan atau penjualan barang dan jasa kepada anggota koperasi maupun masyarakat umum.

Dalam mengelola semua unit usahanya, KSU RW 05 Bukit Ligar harus dikelola dengan baik agar tercapainya target yang telah ditentukan dan memiliki tingkat pelayanan yang baik di dalamnya. Namun, pada penelitian ini akan

memfokuskan pada salah satu unit usaha saja yang terlihat mengalami penurunan pada segi pelayanan dan partisipasinya yaitu unit simpan pinjam di KSU RW 05 Bukit Ligar. Dalam hal ini kualitas pelayanan koperasi sangat ditentukan oleh karyawan yang bekerja di dalamnya. Karyawan adalah orang-orang yang secara langsung berinteraksi dengan anggota koperasi, memberikan informasi, menangani transaksi, dan memberikan bantuan yang diperlukan. Karyawan perlu memahami produk dan layanan yang disediakan oleh koperasi, serta menguasai kebijakan dan prosedur yang berlaku. Selain itu, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan baik, memiliki empati dan menyelesaikan masalah dengan efektif juga berperan penting dalam menciptakan kenyamanan bagi anggota dalam bertransaksi.

Berikut merupakan tabel mengenai data pengurus dan karyawan di KSU RW 05 Bukit Ligar di unit usaha simpan pinjam pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2022:

Tabel 1.1 Data Pengurus dan Karyawan KSU RW 05 Bukit Ligar Pada Unit Simpan Pinjam

No.	Nama Pengurus dan Karyawan	Jabatan
1	Rida Garnida	Pengurus (Ketua)
2	Yasir	Pengurus (Sekretaris)
3	Dendhy Wahyudin	Pengurus (Bendahara)
4	Eko Bayu Chayanto	Ketua Unit USP
5	Sri Harimurti	Akuntansi dan Pelaporan
6	Rahajeng Restukanti	<i>Supervisor</i> dan Analisis Pinjaman
7	Y. Suwito Adiwalyo	<i>Head Teller</i>
8	Rita Puspitasari	<i>Customer Service</i>
9	Pipit Puspitasari	Teller
10	Nisa Fadlih An Umilah	Admin Pinjaman
11	Dadang Suhandha	Penagihan

Sumber : Laporan RAT KSU RW 05 Bukit Ligar 2018-2022

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa karyawan pada unit usaha simpan pinjam berjumlah delapan orang dan tiga pengurus koperasi yang memiliki tugas dan pekerjaannya masing – masing. Dalam hal ini pengurus dan karyawan akan membantu melayani anggota dalam bertransaksi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah dibuat, ini dilakukan agar pelayanan yang diberikan maksimal dan terstruktur. Namun dalam penerapannya koperasi belum melakukan secara optimal dikarenakan masih banyak keluhan dari anggota terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan.

Seperti yang telah disampaikan ketiga pengurus dari pengamatan yang dilakukan terhadap karyawan yaitu “...dari beberapa karyawan di koperasi terutama yang membutuhkan kemampuan berkomunikasi yaitu *teller dan customer service* masih belum maksimal dikarenakan kurangnya ketepatan dan kecepatan pelayanan, kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan anggota, serta pemahaman yang cermat mengenai produk – produk yang ada pada unit simpan pinjam”. (Kamis, 6 April 2023). Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dan pemahaman karyawan terhadap informasi apa saja yang ada di unit simpan pinjam, seperti halnya standar operasional yang tidak diterapkan sehingga membuat anggota kesulitan dalam bertransaksi dikarenakan aturan peminjaman yang ribet yang membuat pinjaman pun tidak terlayani atau ditolak.

Menurut informasi yang didapat dari anggota setelah melakukan wawancara yaitu anggota merasa bahwa peminjaman pada koperasi memiliki aturan peminjaman yang ribet dan proses pengajuan yang panjang hal tersebut membuat

proses pelayanan pinjaman tidak mudah dan cepat, hal lainnya yaitu minimnya informasi dan perhatian yang diberikan kepada anggota.

Untuk melihat lebih jelas mengenai perkembangan jumlah anggota pada koperasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Anggota KSU RW 05 Bukit Ligar

No	Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Anggota Masuk (Orang)	Anggota Keluar (Orang)	Persentase Perubahan (%)
1.	2018	1.365	165	74	-
2.	2019	1.334	110	134	-2,27
3.	2020	1.257	86	127	-5,77
4.	2021	1.210	63	110	-3,73
5.	2022	1.253	138	95	3,59

Sumber : laporan RAT KSU RW 05 Bukit Ligar 2018-2022

Dari tabel di atas, jumlah anggota mengalami perubahan selama empat tahun berturut-turut, penurunan jumlah anggota terbesar terjadi pada tahun 2020 dengan persentase perubahan sebesar 5,77% dibandingkan tahun-tahun lainnya. Menurut informasi yang didapat dari anggota koperasi, keluarnya anggota ini dikarenakan kebanyakan anggota sudah berusia lanjut sehingga tidak bisa lagi ikut aktif dikoperasi, pindah rumah, kebutuhan pinjaman tidak terlayani/ditolak, aturan peminjaman ribet, adanya anggota yang meninggal dunia, dan adanya rencana kerja yang dirancang dalam RAT tidak sesuai dengan realisasi pada laporan RAT tahun berikutnya selama empat tahun terakhir. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan Pengurus KSU RW 05 Bukit Ligar dalam mengelola kegiatannya belum optimal. Jika dilihat dari informasi data yang didapat ini bisa terjadi karena kualitas pelayanan terhadap anggota koperasi kurang baik. Kualitas pelayanan yang

kurang dalam koperasi dapat mengakibatkan partisipasi anggota juga berkurang atau menurun. Anggota yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan mungkin kehilangan minat, motivasi, dan kepercayaan terhadap koperasi. Kurangnya komunikasi yang efektif dan kurangnya manfaat yang dirasakan oleh anggota juga dapat menjadi faktor penyebab penurunan partisipasi. **Menurut A Jajang W. Mahri dalam Nur Latifah (2017) Pelayanan koperasi sangat berperan dalam mempengaruhi partisipasi anggota.** Berdasarkan teori tersebut mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik ataupun kurang akan memengaruhi kepada partisipasi anggota. Partisipasi anggota dapat dilihat dari sudut anggota sebagai pemilik dan anggota sebagai pelanggan.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, Bab V tentang Keanggotaan, Pasal 17 Ayat (1) **“Anggota Koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi”**. Artinya, anggota koperasi memiliki dua identitas, anggota sebagai pemilik dan anggota sebagai pelanggan atau pengguna jasa. Sebagai pemilik, anggota berkaitan dengan kewajiban organisasi sekaligus pengguna pelayanan koperasi, kesadaran anggota dalam bekoperasi sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan akhir yaitu meningkatkan partisipasi anggota. Sedangkan sebagai pengguna jasa, anggota berkaitan dengan transaksi anggota pada unit – unit usaha koperasi.

Anggota koperasi sebagai pemilik memiliki hak dan kewajiban, termasuk menyediakan dana untuk mendukung koperasi dalam melaksanakan rencana kerja yang telah ditetapkan. Salah satu bentuk keikutsertaan anggota dalam modal ini adalah dengan membayar simpanan wajib setiap bulannya. Adapun data

perkembangan jumlah anggota yang membayar simpanan wajib pada Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Anggota Yang Membayar Simpanan Wajib Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Anggota	Anggota yang Membayar Simpanan Wajib (Orang)	Anggota yang Membayar Simpanan Wajib (%)
2018	1.365	1.253	91,79
2019	1.334	1.210	90,70
2020	1.257	1.127	89,65
2021	1.210	1.010	83,47
2022	1.253	1.155	92,17

Sumber : Laporan RAT KSU RW 05 Bukit Ligar 2018-2022

Seperti terlihat pada tabel di atas, jumlah anggota yang membayar simpanan wajib mengalami penurunan selama empat tahun berturut-turut, jika dibandingkan dengan jumlah anggota koperasi maka banyaknya anggota yang membayar simpanan wajib yaitu pada tahun 2022 dengan 1.155 dari 1.253 anggota. Jika dibandingkan dengan tahun – tahun sebelumnya penurunan jumlah anggota selama empat tahun berturut – turut ini terjadi bukan hanya karena menurunnya jumlah anggota koperasi, akan tetapi ketika dibandingkan dengan jumlah anggota pada tahun yang bersangkutan, ternyata partisipasi anggota dalam permodalan ini mengalami penurunan.

Kemudian mengenai partisipasi anggota sebagai pelanggan ditunjukkan dalam pelayanan (pinjaman, pembelian, pemasaran) yang diselenggarakan oleh koperasi. Karena kelangsungan hidup koperasi sangat tergantung pada tingkat partisipasi anggota yang dapat dilihat dari jumlah anggota yang bertransaksi setiap

tahunnya. Adapun data perkembangan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha simpan pinjam KSU RW 05 Bukit Ligar pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1.4 Perkembangan Jumlah Anggota Yang Bertransaksi Pada Unit Simpan Pinjam KSU RW 05 Bukit Ligar

Tahun	Anggota yang bertransaksi (orang)	Perubahan (%)
2018	1.040	-
2019	808	(0,223)
2020	664	(0,178)
2021	534	(0,196)
2022	613	0,148

Sumber : Laporan RAT KSU RW 05 Bukit Ligar 2018-2022

Tabel diatas merupakan perkembangan partisipasi anggota sebagai pelanggan dalam meminjam pada unit usaha simpan pinjam KSU RW 05 Bukit Ligar tahun 2018-2022. Dari data tersebut terlihat bahwa partisipasi anggota koperasi sebagai pelanggan atau pengguna jasa cenderung tidak stabil atau masih fluktuatif, di mana masih adanya penurunan dan peningkatan partisipasi, ini dapat dilihat dari jumlah anggota yang bertransaksi di unit usaha simpan pinjam dari tahun 2018 sampai 2021 terus mengalami penurunan, di mana penurunan terbesar terjadi pada tahun 2020 yaitu anggota yang bertransaksi hanya 664 orang. Perkembangan partisipasi anggota baik sebagai pelanggan atau pemilik membuat anggota menjadi banyak yang tidak aktif dalam bertransaksi hal ini disebabkan oleh pelayanan anggota yang tidak maksimal. Data anggota aktif koperasi dapat dilihat dari tabel berikut mengenai perkembangan jumlah anggota aktif di KSU RW 05 Bukit Ligar pada Unit Simpan Pinjam tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 :

Tabel 1.5 Perkembangan Jumlah Anggota Aktif Tahun 2018 – 2022

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Jumlah Anggota Aktif (Orang)	Persentase Anggota Aktif (%)
2018	1.365	1.015	74,35
2019	1.334	987	73,99
2020	1.257	972	77,32
2021	1.210	863	71,32
2022	1.253	998	79,64

Sumber : Laporan RAT KSU RW 05 Bukit Ligar 2018-2022

Terlihat dari tabel di atas bahwa persentase anggota aktif koperasi mengalami penurunan juga dari tahun 2018 sampai 2021 seperti halnya data partisipasi. Anggota aktif pada koperasi mengalami peningkatan pada tahun 2022. Penurunan terbesar terjadi pada tahun 2021 sebesar 71,32%. Peningkatan terjadi pada tahun 2022 dengan kenaikan sebesar 8,32% menjadi 79,64%. Keaktifan anggota ini dilihat berdasarkan banyaknya jumlah anggota koperasi, salah satunya yang membayar simpanan wajib, dan partisipasi anggota sebagai pelanggan juga pemilik.

Berdasarkan data yang disampaikan di atas diketahui bahwa unit usaha simpan pinjam KSU RW 05 Bukit Ligar mengalami beberapa kendala terkait partisipasi anggota yang belum maksimal yaitu terjadinya penurunan jumlah anggota koperasi selama empat tahun terakhir, pembayaran simpanan wajib yang menurun selama beberapa tahun terakhir, serta penurunan jumlah anggota yang bertransaksi pada unit usaha simpan pinjam selama empat tahun terakhir yang masih belum stabil, hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan pada koperasi yang belum maksimal dan masih perlu perbaikan kembali. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada koperasi perlu dilakukan beberapa perbaikan seperti melakukan

pelatihan mengenai *communication skill* untuk karyawan, penyerdehanaan proses peminjaman agar tidak ribet dan terus melakukan evaluasi dan perbaikan lebih lanjut untuk memenuhi kebutuhan anggota secara tepat dan cepat.

Berdasarkan beberapa fenomena yang diuraikan diatas, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana kualitas pelayanan koperasi dan bagaimana partisipasi anggota koperasi serta upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang dan untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang diteliti, maka pokok permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada unit simpan pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar.
2. Bagaimana partisipasi anggota pada unit simpan pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar.
3. Upaya apa yang dilakukan oleh koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota pada unit simpan pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota (Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian diuraikan sebagai berikut untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar.
2. Bagaimana partisipasi anggota pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar.
3. Upaya – upaya apa yang dilakukan terkait meningkatkan partisipasi anggota melalui kualitas pelayanan koperasi pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Pengembang Ilmu Manajemen

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk pengelolaan manajemen sumber daya manusia secara umum dan khusus tentang bagaimana analisis kualitas pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota.

2. Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan untuk perbandingan, teori yang telah diperoleh melalui penelitian dengan realita yang ada serta sebagai sumber referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti faktor – faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil yang diperoleh di dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai gambaran, informasi dan bahan kajian/rujukan bagi pihak yang berkaitan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Koperasi dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Serba Usaha (KSU) RW 05 Bukit Ligar) yang memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki pengelolaan dalam memberikan pelayanan yang belum optimal menjadi maksimal.