

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi memiliki cita-cita yang sama dengan tujuan pembangunan dalam bidang ekonomi yaitu meningkatkan kemakmuran atas dasar keadilan sosial, oleh karena itu kedudukan dan peranan koperasi memperoleh tempat dalam pembangunan dan dalam mewujudkan tata perekonomian berdasarkan demokrasi ekonomi. Adapun tujuan pembangunan ekonomi adalah untuk mencapai kemakmuran masyarakat. Ketentuan dasar dalam melaksanakan kegiatan ini diatur oleh Undang-Undang Koperasi Nomor 25 Pasal 3 yang berbunyi :

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

Koperasi merupakan salah satu bentuk organisasi ekonomi yang dipilih oleh sebagian masyarakat dalam rangka meningkatkan pendapatan anggota untuk memenuhi kesejahteraan hidupnya. Keberadaan koperasi sebagai badan usaha yang secara tegas dicantumkan dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, merupakan penjabaran dari pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Koperasi Nomor 25 Tahun 1992 berbunyi :

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorangan atau badan hukum koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”.

Koperasi adalah sebuah organisasi ekonomi yang dikelola oleh anggota berdasarkan prinsip kerakyatan, usaha yang dikelola anggota adalah kegiatan bisnis usaha anggota dan koperasi yang patuh kepada hukum pasar dan kaidah ekonomi yang rasional, untuk itu usaha anggota dan koperasi harus dikelola secara efisien. Efisiensi akan tercapai apabila usaha anggota dan koperasi dikelola secara profesional oleh manajemen yang handal. Tujuan utama koperasi adalah meningkatkan pendapatan riil anggotanya tidak hanya sekedar mengejar keuntungan koperasi sebagai sebuah lembaga, sedangkan tujuan usaha anggota yaitu memperoleh keuntungan yang optimal.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 di penjelasan Pasal 16 menyebutkan bahwa “Jenis koperasi didasarkan pada kesamaan kegiatan dan kepentingan ekonomi anggotanya”. Adapun jenis-jenis koperasi yang berkembang dimasyarakat Indonesia dapat golongan sebagai berikut :

- a. Koperasi Simpan Pinjam adalah koperasi yang bergerak dibidang simpanan dan pinjaman.
- b. Koperasi Konsumen adalah koperasi beranggotakan para konsumen dengan menjalankan kegiatannya jual beli menjual barang konsumsi.
- c. Koperasi Produksi adalah koperasi yang mempunyai tujuan membantu usaha anggotanya atau melakukan usaha yang dilakukan secara bersama-sama.

- d. Koperasi Pemasaran adalah koperasi yang menyelenggarakan fungsi distribusi barang atau jasa yang dihasilkan oleh anggota agar sampai pada tangan konsumen.
- e. Koperasi Jasa adalah koperasi yang menyelenggarakan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh anggota.

Koperasi Unit Desa (KUD) Karya Mandiri Kecamatan Ciparay Kabupaten Bandung adalah KUD yang pertama kali didirikan pada 28 Januari 1976 bernama Koperasi Unit Desa/Badan Usaha Unit Desa (KUD/BUUD) yang meliputi wilayah Unit Desa Kecamatan Ciparay yang berkedudukan/berkantor di Desa Jelekong. Kemudian sejalan dengan perubahan pengurus pada tahun 1978 KUD Wilud Ciparay berpindah ke Desa Ciparay yang beralamatkan di Jalan Laswi Jongor Desa Ciparay selama kurang lebih 2 tahun, mengelola unit usaha Kredit Candak Kulak (KCK) dan menyalurkan sarana produksi pertanian bekerjasama dengan BRI Unit Desa sebagai penyalur Kredit Bimas.

Pada akhir tahun 1978, KUD Ciparay mengalami krisis sehingga tidak ada aktivitas sama sekali padahal kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan fasilitas pemerintah melalui wadah Koperasi sangat diperlukan. Sehingga pada bulan Oktober 1978 warga Desa Pakutandang yang mendirikan Koperasi Tani Desa Pakutandang, pada saat diajukan kepada kantor koperasi (Kankop) ditolak dengan alasan adanya Inpres No. 2 Tahun 1978 di mana setiap kecamatan hanya ada satu koperasi yaitu Koperasi Unit Desa (KUD). Atas saran dari kepala Kankop untuk melaksanakan koordinasi dengan pengurus KUD Ciparay untuk mengambil alih nama KUD Ciparay.

Maka sejak itu KUD Ciparay berdiri dan mengalami tiga kali ganti nama diantaranya, pada tahun 2014 menjadi KUD Ciptasari, dan pada tahun 2018 menjadi KUD Karya Mandiri Ciparay sampai dengan sekarang.

KUD Karya Mandiri Ciparay memiliki badan hukum Nomor : 632/BH/DK/1020 pada tanggal 21 Januari 1976 kemudian ada perubahan anggaran dasar dengan Badan Hukum Nomor : 6362/BH/PAD/518- KOP/XII/2009 tanggal 14 Desember 2009. Koperasi ini beralamatkan di Jl. Pacet No. 124, Desa Pakutandang, Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung 40381.

Adapun untuk unit usaha yang ada di Koperasi KUD Karya Mandiri Ciparay berdasarkan data yang diperoleh dari laporan pertanggungjawaban pengurus yaitu:

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Jasa Kios: Waserda dan GOR
3. Unit Payment Point: pembayaran listrik, token pulsa, BPJS, pulsa, dan tagihan internet/wifi.

Unit usaha Payment Point merupakan layanan pembayaran dan transaksi keuangan yang menyediakan berbagai macam pembayaran dan transaksi keuangan bagi anggotanya. Kegiatan yang dilaksanakan dalam unit Payment Point ini meliputi pelayanan pembayaran PDAM, PLN listrik, BPJS, Token Listrik, Token Pulsa, dan Tagihan Internet/ Wifi.

Infrastruktur teknologi yang digunakan untuk menjalankan layanan pembayaran secara efisien, unit usaha Payment Point ini mencakup penggunaan system aplikasi perangkat lunak yang dirancang khusus untuk menyediakan layanan transaksi dan

pembayaran, dengan pemrosesan transaksi secara cepat dan efisien, agar anggota maupun non anggota sebagai pelanggan hanya cukup datang ke tempat pembayaran/melakukan transaksi dengan jasa titip pembayaran kepada pengurus/karyawan unit usaha Payment Point, lalu dengan memberikan no akses kepada karyawan/pengurus yang bertugas sehingga dapat mempercepat proses transaksi.

Menurut *Sampara* dalam *Sinambela* (2011:5) “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Layanan yang disediakan oleh unit usaha Payment Point, yaitu melakukan pembayaran secara langsung di konter dalam kantor koperasi (cabang 1) dan cabang khusus unit usaha Payment Point yang bertempat di Baranang Siang Kab.Bandung. Secara keseluruhan, layanan personal dalam pembayaran yang dilakukan di unit usaha Payment Point menempatkan anggota (pelanggan) sebagai focus utama, dengan memberikan dukungan informasi, dan bantuan yang diperlukan secara langsung. Dalam pendekatan tersebut unit usaha Payment Point ini menggunakan pendekatan komunikasi bisnis antarpersona atau yang biasa di sebut dengan komunikasi bisnis secara langsung.

Menurut *Joseph A. Devito*, sebagaimana dikutip dari jurnal *Proses Komunikasi Inter personal antara Guru Dengan Murid Penyandang Autis di Kursus Piano Sforzando Surabaya* (2013), menjelaskan bahwa “komunikasi antarpersona adalah

penyampaian pesan secara verbal maupun nonverbal antara dua orang atau lebih yang saling memengaruhi”.

Secara Umum komunikasi bisnis antarpersona ialah proses pertukaran informasi, gagasan, dan pesan antara individu di dalam konteks bisnis/organisasi. Ini melibatkan interaksi langsung antara dua orang atau lebih yang berada dalam lingkungan bisnis untuk mencapai tujuan tertentu.

Secara keseluruhan, komunikasi bisnis antarpersona memegang peranan yang sangat penting dalam berbagai aspek, karena dapat mempengaruhi efisiensi, efektivitas, dan hubungan di antara individu-individu dalam organisasi. Komunikasi bisnis antarpersona antara pengurus sebagai pemberi pelayanan dan anggota sebagai pelanggan di unit usaha Payment Point memiliki peran yang sangat penting untuk menjaga hubungan yang baik dan efektif dalam mencapai tujuan bersama.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Littlejohn dan Foss (2011): “Komunikasi Bisnis ialah suatu proses pertukaran informasi yang terjadi dua atau lebih pihak yang berkaitan dengan bisnis, dan mencakup pengiriman, penerimaan, dan interpretasi pesan pesan dalam konteks bisnis”.

Komunikasi yang berlangsung di unit usaha Payment Point untuk saat ini selalu berjalan dengan baik, dengan mengadakan pertemuan rutin antara pengurus dan anggota koperasi. Pertemuan ini dapat dilakukan secara periodik, seperti setiap bulan atau kuartal, untuk membahas perkembangan koperasi, keuangan, rencana strategis, dan membahas mengenai perkembangan koperasi. Pertemuan ini memberikan

kesempatan bagi anggota untuk menyampaikan pendapat, saran, atau masalah yang mereka hadapi.

Komunikasi bukan hanya tentang menyampaikan informasi, tetapi juga tentang mendengarkan dengan seksama mengenai hal yang ingin disampaikan oleh anggota dan pengurus. Pengurus sebagai pemberi layanan dan anggota sebagai pelanggan di unit usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay, harus siap untuk mendengarkan dan juga memberikan aspirasi, sebagai contoh apabila kurangnya pelayanan yang di berikan oleh karyawan/pengurus yang bertugas di bagian unit usaha Payment Point, maka sangat di rekomendasikan kepada anggota sebagai pelanggan, untuk dapat memberikan keluhan berupa saran dan masukan untuk pelayanan di unit usaha Payment Point.

Menurut Cangara (2010) dalam bukunya menjelaskan bahwa “komunikasi antarpersona secara umum adalah pertukaran informasi yang melibatkan dua orang dan atau lebih yang dilakukan secara langsung dan mendapat balikan yang langsung pula.”

Mengamini hal tersebut Kellerman dan Peter (2001) juga menambahkan bahwa “komunikasi antarpersona adalah pertukaran informasi yang lekat kaitannya dengan tatap muka, informasi langsung dan reaksi langsung, baik yang diberikan oleh komunikan maupun komunikator.”

Efek yang terjadi dalam proses komunikasi pengurus dan anggota di dalam unit usaha Payment Point itu sangat mempengaruhi kelangsungan perkembangan dan pertumbuhan koperasi, terutama bagi unit usaha Payment Point. Dengan komunikasi antarpersona yang terjadi pada setiap saat melakukan transaksi antara anggota dan

pengurus, banyaknya informasi yang tersampaikan di antara pengurus dan anggota, apalagi bawasannya dengan mayoritas anggota yang bertempat di sekitaran kantor/konter unit Payment Point, maka segala macam informasi dapat tersebar dengan cepat kepada warga sekitaran daerah kantor/konter unit Payment Point. Apalagi mayoritas pelanggan yang sering melakukan transaksi di unit Payment Point itu ialah ibu rumah tangga, yang dimana informasi yang tersaring antara pengurus dan anggota dapat dengan tersampaikan.

Hal itu sangatlah penting bagi kemajuan dan perkembangan koperasi terutama di unit Payment point. Dengan banyaknya komunikasi antarpersona yang terjadi antara pengurus dan anggota, itu dapat membantu dari banyak hal termasuk perkembangan, pemasaran, dan juga pertumbuhan koperasi.

Maka sangatlah penting jika komunikasi pengurus antar anggota bersifat informal atau tidak terstruktur, pesan strategi bisnis dapat terfragmentasi dan tidak tersampaikan dengan jelas. Pengurus perlu memastikan adanya kanal komunikasi formal dan terstruktur untuk dapat menyampaikan strategi bisnis dalam unit usaha Payment Point agar dapat lebih efektif.

Dengan menjalankan komunikasi bisnis antarpersona yang baik dan efektif, KUD Karya Mandiri Ciparay dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, mendorong partisipasi aktif dari anggota, dan mencapai kesuksesan bersama dalam mencapai tujuan koperasi.

Namun sangat disayangkan bahwa unit usaha Payment Point yang dimiliki oleh KUD Karya Mandiri Ciparay sangatlah minim partisipasi dari para anggota.

Berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan pengurus yang bertugas di konter unit usaha Payment point, bahwa dikatakan hanya ada kurang lebih 10% dari total anggota yang berpartisipasi di unit usaha Payment Point.

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai perkembangan anggota KUD Karya Mandiri Ciparay dari tahun 2019-2022 dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Keanggotaan KUD Karya Mandiri Ciparay dan Partisipasi Anggota Unit Usaha Payment Point

Tahun	Jumlah Anggota	Partisipasi Anggota Unit Payment Point
2019	62	5
2020	60	7
2021	49	12
2022	58	14

Sumber: Laporan Unit Usaha Payment Point Tahun Buku 2019-2022 &Wawancara Pengurus

Berdasarkan informasi Tabel 1.1 di atas, dapat dilihat bahwa keanggotaan di KUD Karya Mandiri Ciparay mengalami penurunan, serta partisipasi di unit usaha Payment Point pun sangatlah rendah, berdasarkan hasil wawancara dengan para pengurus , faktor yang menghambatnya perkembangan partisipasi anggota di unit Payment Point itu terjadi pada tahun tahun sebelumnya, pada saat tahun 2019 telah terjadi pandemic COVID-19 , yang dimana pada saat itu sangatlah mempengaruhi kondisi KUD Karya Mandiri Ciparay terutama pada unit usaha Payment Point, yang terjadi dengan adanya kebijakan pemerintah mengenai adanya larangan kegiatan di luar ruangan dan memberlakukan WFH, serta adanya kebijakan pemerintah mengenai

adanya pembiayaan gratis bagi listrik 450V, dengan mayoritas hampir 50% pelanggan yang sering melakukan transaksi di unit Payment Point itu berasal dari pelanggan yang memakai listrik 450V.

Sehingga setelah pandemic COVID-19 mulai mereda, dan banyaknya kebijakan pemerintah di cabut kembali, dengan begitu unit Payment Point kami Kembali berjalan seperti semula. Namun sangat di sayangkan setelah pandemic COVID-19 dan semuanya berjalan seperti semula, banyak sekali anggota yang sudah tidak lagi menggunakan jasa unit usaha Payment Point, dikarenakan dengan berkembang nya zaman, dan makin berkembangnya alat telekomunikasi, banyak nya kemudahan dalam pembayaran/payment apapun secara online, maka anggota lebih banyak yang lebih memilih untuk menggunakan metode yang lebih mudah dengan melakukan Payment secara online.

Maka dengan langkah langkah lanjutan dari mengantisipasi hal hal yang akan terjadi, terlebih mengenai minimnya partisipasi anggota terhadap unit usaha Payment Point, dengan dilakukan beberapa pendekatan melalui diadakannya acara halal bihalal, acara social, penyuluhan bersama anggota, dan menghubungi secara personal terhadap para anggota.

Hal ini sangat berpengaruh pada pertumbuhan dan perkembangan koperasi kedepannya, Menurut *Ropke (2003:52)* pembahasan partisipasi anggota dijelaskan dalam tiga aspek sebagai berikut:

- a. Anggota berpartisipasi dalam memberikan kontribusi atau menggerakkan sumber-sumber dayanya.
- b. Anggota berpartisipasi dalam pengambilan keputusan (perencanaan, implementasi/pelaksanaan dan evaluasi).
- c. Anggota berpartisipasi/berbagi keuntungan.

Keberhasilan dan perkembangan koperasi sangat erat hubungannya dengan partisipasi aktif setiap anggotanya. Seorang anggota akan mau berpartisipasi, bila yang bersangkutan mengetahui tujuan organisasi tersebut, manfaatnya terhadap dirinya, dan cara organisasi itu dalam mencapai tujuan.

Mutis (1992:94) menyatakan bahwa berdasarkan pengalaman di Indonesia, koperasi yang berhasil dalam mempertahankan partisipasi anggota dimunculkan oleh faktor-faktor positif yang mempengaruhi keberhasilan tersebut, yaitu:

- a. Perasaan kelompok yang kuat.
- b. Latihan berkesinambungan bagi calon anggota dan anggota.
- c. Kunjungan-kunjungan lapangan dari para penggerak koperasi yang berkesinambungan, dialog informal dengan anggota setempat.
- d. Para anggota dan pengurus melaksanakan rapat-rapat dengan berhasil baik, membuat kartu anggota dan pembukuan yang benar, menerbitkan laporan keuangan bulanan.
- e. Menanamkan dan mempertahankan sikap-sikap mental yang baru/kebiasaankebiasaan yang berhubungan dengan aneka

simpanan pemberian pinjaman dan aspek-aspek lain untuk bekerja sama dalam koperasi.

- f. Para anggota membuat rencana koperasi.
- g. Penerbitan publikasi yang teratur disebarluaskan kepada para anggota koperasi.
- h. Latihan bagi para anggota untuk memahami, menganalisis koperasi-koperasi, mengadakan perjanjian, persatuan, pada saat permulaan.

Selain faktor positif, partisipasi anggota juga dipengaruhi oleh faktor negatif, antara lain:

- a. Kurangnya pendidikan anggota, antara lain dalam bentuk latihan anggota dan calon anggota yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi lokal.
- b. Feodalisme dan paternalisme dari para pengurus koperasi dalam hubungan dengan para anggota.
- c. Kurangnya tindak lanjut yang konsisten dan pengamatan dari rencana-rencana organisasi yang telah disepakati bersama
- d. Manipulasi yang dibuat oleh bermacam-macam individu menyebabkan timbulnya erosi rasa ikut serta memiliki dari para anggota dengan koperasinya ataupun sebaliknya.

- e. Kartu anggota tidak dibuat dengan baik menimbulkan ketidakjelasan transaksi antar-anggota dengan koperasinya ataupun sebaliknya.
- f. Kurang manajemen yang teratur dan ketrampilan manajerial dari pengurus koperasi.
- g. Kurangnya rencana pengembangan profesional untuk mengimbangi perkembangan dinamika kebutuhan para anggota.
- h. Kurangnya penyebaran informasi tentang penampilan koperasi, seperti neraca, biaya, amnfaat, dan laporan statistik yang lain.
- i. Pengalaman-pengalaman dan praktek-praktek koperasi yang buruk di masa lampau.
- j. Ketidacapaian para pengurus koperasi untuk menata pembukuan.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dari itu peran anggota sangatlah penting dalam setiap kemajuan dan perkembangan koperasi itu sendiri. Begitupun pengurus sebagai bagian manajemen yang mengelola koperasi agar tetap utuh dan unit usaha lainnya dapat tetap bertahan agar koperasi dapat terus berkembang dan maju.

Seperti pada kasus unit usaha Payment Point, dari data yang sudah di dapatkan dari pengurus KUD Karya Mandiri Ciparay, bahwa unit usaha payment Point merupakan pilar utama bisnis KUD Karya Mandiri Ciparay, walaupun begitu tetap sangat disayangkan bahwa jumlah terbesar dalam transaksi dari unit usaha Payment Point bukan lah dari anggota itu sendiri, bahkan menurut informasi yang di sampaikan pengurus, hampir 85% - 90% orang yang melakukan transaksi itu bukanlah anggota.

Perkembangan unit usaha Payment Point saat ini, selalu mengalami penurunan dalam realisasi pendapatan, dikarenakan makin banyaknya penyedia jasa Payment Point, lalu kurangnya konsep strategi pasar, dan kurangnya partisipasi serta kesadaran anggota dalam berkooperasi untuk mengembangkan kemajuan koperasi.

Tabel 1. 2 Data Unit Usaha Payment Point Mengenai Rencana Target Pendapatan Serta Realisasi Pendapatan

Tahun	Target Rencana Pendapatan	Realisasi Pendapatan	Persentase Pencapaian
2019	160.000.000	153.703.000	96.19%
2020	170.000.000	105.173.000	61.93%
2021	130.000.000	119.196.700	91.69%
2022	168.000.000	117.354.100	69.85%

Sumber: Laporan pertanggung Jawaban Pengurus Tahun Buku 2019-2022

Menurut tabel di atas diketahui bahwa realisasi pencapaian unit usaha Payment Point dari tahun 2019-2022 mengalami penurunan sehingga target yang direncanakan tidak tercapai dan pencapaian hasilnya pun tidak melebihi dari rencana pendapatan tahun sebelumnya.

Seperti yang dikemukakan oleh *Fasli Djalal dan Dedi Supriadi, (2001: 201-202)* “Dimana partisipasi dapat juga berarti bahwa pembuat keputusan menyarankan kelompok atau masyarakat ikut terlibat dalam bentuk penyampaian saran dan pendapat, barang, keterampilan, bahan dan jasa. Partisipasi dapat juga berarti bahwa kelompok

mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalahnya.”

Sesuai dengan pernyataan di atas, maka koperasi perlu didorong menjadi lembaga ekonomi yang mampu membentuk, mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi para anggota dan seluruh lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat.

Atas dasar ini koperasi dengan arah tujuan yang jelas dapat diharapkan akan mampu membantu dalam pertumbuhan perekonomian nasional, sehingga dalam gerak langkahnya koperasi perlu didukung oleh berbagai pihak terutama dari pihak pengelola baik itu pengurus maupun karyawan, agar koperasi dapat menjadi suatu badan usaha yang mandiri dan mampu mencapai tujuan-tujuannya khususnya untuk mensejahterakan anggota.

Oleh karena itu berdasarkan hasil data yang telah diuraikan diatas bahwa menurunnya atau tidak tercapainya realisasi dengan target yang telah di rencanakan pada Unit usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay pada tiga tahu terakhir dikarenakan kurangnya tingkat partisipasi anggota dalam membantu pertumbuhan dan perkembangan koperasi, baik dalam melakukan transaksi maupun berpartisipasi dalam melakukan promosi dan mengajak masyarakat setempat untuk melakukan transasksi di unit usaha Payment Point, lalu dengan adanya pandemic Covid19 dan juga banyaknya pesaing pesaing yang mampu bersaing dengan harga yang lebih kecil, pelayanan, adanya reward saat bertransaksi, adanya diskon dan juga kemudahan dalam

bertransaksi, yang dapat menyebabkan banyaknya anggota koperasi berpaling ke tempat yang lain.

Zaman sekarang ini segala hal yang berkaitan dengan *payment*/pembayaran sudah banyak mengalami perkembangan, dengan banyaknya pelayanan secara digital yang hanya mengandalkan sebuah handphone maka dapat melakukan transaksi secara instan dimana saja, mudah dan bisa kapan saja, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi anggota untuk berpartisipasi atau melakukan transaksi pembayaran di Unit Payment Point, sedangkan pelayanan untuk Unit Payment Point masih dilakukan secara offline atau masih berlangsung di tempat sehingga banyak anggota yang mungkin merasa kurang terpuaskan dengan menggunakan jasa Unit Payment Point.

Komunikasi yang berjalan pada anggota dan pengurus bisa dikatakan kurang efektif, dikarenakan banyaknya komunikasi yang berjalan hanyalah komunikasi satu arah dari pengurus serta tidak ada timbal balik yang positif dari anggota, dan juga komunikasi yang berlangsung antara pengurus dengan anggota masih banyak kekurangan, baik dalam penyampaian dari pengurus ke anggota yang tidak mudah dimengerti, komunikasi yang selalu terjadi dalam satu arah, anggota kurang dalam memberi saran dan masukan, dan hal-hal mengenai respon yang terjadi dalam komunikasi tersebut. Hal ini yang harus diperhatikan khususnya bagi koperasi agar dapat bersaing dengan pesaing bisnis di pasar global, sebab dalam sebuah organisasi koperasi, kunci keberhasilan dari kegiatan operasionalnya berada pada anggota koperasi.

Oleh sebab itu, tujuan di buat nya penelitian ini, dalam upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota pada unit usaha Payment Point, dalam teknis proses komunikasi antarpersona antara pengurus dengan anggota, dengan melakukan penelitian mengenai “*Analisis Proses Komunikasi Bisnis Antarpersona Pengurus Dengan Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Unit Usaha Payment Point*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dilakukan identifikasi dan perumusan masalah berdasarkan kondisi lapangan. Identifikasi masalah merupakan proses pengkajian dari permasalahan – permasalahan yang akan diteliti dengan uraian latar belakang yang sudah di buat maka dengan ini dapat diidentifikasi masalah masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana proses komunikasi bisnis antarpersona antara pengurus dengan anggota?
- 2) Bagaimana Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay?
- 3) Bagaimana upaya meningkatkan partisipasi anggota melalui komunikasi antara pengurus dan anggota pada Unit usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, disusun untuk menganalisis atau mendeskripsikan tentang Analisis proses komunikasi bisnis antarpersona antara pengurus dengan anggota dalam upaya meningkatkan Partisipasi Anggota unit payment point KUD Karya Mandiri Ciparay. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini akan dipaparkan sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan data guna menarik kesimpulan mengenai Analisis Proses Komunikasi Bisnis Antarpersona Pengurus Dengan Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Unit Usaha Payment Point (Studi Kasus Pada Pelayanan Unit Usaha Payment Point KUD Karya Mandiri Ciparay).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan permasalahan yang telah di paparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk mengetahui proses komunikasi bisnis yang dilakukan pengurus terhadap anggotanya.
2. Untuk mengetahui sejauh mana anggota dapat berpartisipasi sebagai pelanggan di Unit usaha Payment Point KUD Karya Mandiri.

3. Untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui komunikasi antara pengurus
Dan anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara aspek teoritis maupun secara aspek praktis bagi KUD Karya Mandiri Ciparay, diantaranya:

1.4.1 Aspek Teoritis

Pengetahuan-pengetahuan teoritis yang terdapat dalam penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang teori-teori yang terkait dengan koperasi, mengenai bagaimana dan apa saja yang harus dilakukan agar mengalami jumlah peningkatan anggota dan partisipasi anggota pada koperasi yang memiliki kendala dalam keaktifan anggota dan partisipasi anggota, serta menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan koperasi pada khususnya.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil yang diperoleh di dalam penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai gambaran, informasi dan bahan kajian/rujukan bagi pihak yang berkaitan mengenai Analisis Proses Komunikasi Bisnis Pengurus Dengan Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Dalam Unit Paymet Point (Studi kasus unit usaha Payment Point Koperasi Karya Mandiri Ciparay) yang memiliki tanggungjawab untuk memperbaiki kualitas pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan agar lebih kompeten dalam mengerjakan pekerjaannya yang belum maksimal,

Dan juga diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi aspek pengembangan ilmu pengetahuan, aspek guna laksana serta aspek lingkungan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

a. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi penulis mengenai proses komunikasi oleh pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai upaya terus meningkatkan keberhasilan dan kesejahteraan koperasi KUD Karya Mandiri dan juga dalam perkembangan ilmu bagi Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan.

b. Aspek Guna Laksana

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi banyak manfaat bagi penulis, pengurus koperasi dan juga pihak pihak lain yang terlibat dalam perkembangan koperasi dengan melaksanakan komunikasi anggota/calon anggota dan pengurus, untuk meningkatkan keberhasilan semua unit usaha yang berjalan dalam koperasi tersebut.

c. Aspek Lingkungan Masyarakat

Memberikan pemikiran dan wacana yang luas kepada masyarakat tentang bagaimana proses dan juga sistematis yang ada di dalam koperasi, agar koperasi dapat selalu tumbuh dan bermanfaat bagi lingkungan masyarakat.