

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perekonomian suatu negara dapat menjadi tolak ukur kehidupan bangsanya yang makmur dan sejahtera. Oleh karena itu dibutuhkan suatu pembangunan ekonomi, yakni serangkaian usaha dalam suatu perekonomian untuk mengembangkan ekonominya.

Perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan kegotongroyongan untuk membantu kemakmuran bangsa. Berangkat dari pemahaman dan keinginan yang kuat untuk menolong dirinya sendiri dan manusia sesamanya, tumbuhlah Koperasi yang berasal dari kalangan rakyat ketika penderitaan dalam lapangan ekonomi dan sosial yang ditimbulkan oleh sistem kapitalisme yang semakin memuncak pada abad ke-20.

Menurut H.E. Erdman, dalam bukunya *"Passing Monopoly as an aim of Cooperative"* (Subandi, 2010: 19) yang menyebutkan bahwa koperasi adalah:

"Usaha bersama, merupakan badan hukum, anggota ialah pemilik dan yang menggunakan jasanya dan hukum, anggota ialah pemilik yang menggunakan jasanya dan mengembalikan semua penerimaan di atas biayanya kepada anggota sesuai dengan transaksi yang mereka jalankan dengan koperasi".

Sedangkan menurut Hendar (2010:2), koperasi merupakan :

"Organisasi otonom dari orang-orang yang berhimpun secara sukarela untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi ekonomi, sosial dan budaya secara bersama-sama melalui kegiatan usaha yang dimiliki dan dikendalikan secara demokratis."

Dari pengertian Koperasi tersebut, perlu kiranya koperasi memperoleh dukungan, perlindungan dan pengembangan serta pengelolaan yang baik, agar

peran dan fungsi koperasi tersebut dapat diwujudkan, terutama yang berkaitan dengan usaha-usaha anggota yang mempunyai skala usaha kecil dan menengah. Hal ini disesuaikan dengan TAP MPR No. XVI/1998 Pasal 5, tentang Politik Ekonomi Dalam Rangka Demokrasi Ekonomi yang menyatakan: "Usaha kecil, menengah dan koperasi sebagai pilar utama ekonomi nasional harus memperoleh kesempatan utama, dukungan, perlindungan dan pengembangan seluas-luasnya sebagai wujud keberpihakan yang tegas kepada kelompok usaha ekonomi rakyat, tanpa mengabaikan peranan usaha besar dan Badan Usaha Milik Negara".

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. Menurut 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.

Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh (KPWC) merupakan salah satu koperasi primer dengan nomor Badan Hukum No:360/BH/PAD/KWK-10/V/1996, terletak di Desa Cikeruh, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang dengan jumlah anggota per 31 Desember 2023 sebanyak 350 orang anggota yang terdiri dari kalangan wanita se-Kecamatan Jatinangor. Untuk melayani kebutuhan anggota KPWC, Usaha Koperasi dikelola oleh 3 orang pengurus dan 1 karyawan. Adapun usaha yang dikelola yaitu, Usaha Simpan Pinjam dan Usaha Dagang. Peneliti akan berfokus Pada Pelayanan pengurus Unit Usaha Simpan Pinjam di KPWC. Unit Simpan Pinjam di KPWC terdapat beberapa modal usaha yaitu; simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan manasuka, cadangan, dan dana yang belum digunakan.

Kondisi koperasi saat ini mulai dari terbentuknya pada tanggal 17 Desember 1968-sekarang ini telah banyak mengalami perkembangan. Koperasi tidak hanya berkembang dalam menolong serta meningkatkan nilai ekonomi para anggotanya,

namun perkembangan Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh ini juga dapat dilihat dari tingkat perkembangan jumlah anggotanya yang aktif serta berpartisipasi terhadap Usaha Koperasi. Berdasarkan survei awal yang sudah dilakukan, salah satu faktor yang menyebabkan anggota harus berhenti sebagai anggota koperasi ialah faktor usia dan berpindah tempat tinggal, sehingga tidak memungkinkan lagi untuk terus aktif sebagai anggota koperasi. Selain itu, faktor penyebab lain nya disebabkan juga karena persyaratan untuk meminjam belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan para anggota untuk melakukan transaksi.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut dilakukan beberapa upaya peningkatan pelayanan melalui pemanfaatan fasilitas yang bersangkutan dengan transaksi simpan pinjam dan juga memberikan kemudahan dalam melakukan pinjaman. Untuk lebih Jelasnya perkembangan anggota KPWC dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota KPWC Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Anggota Sebelumnya (Orang)	Anggota Masuk (Orang)	Anggota Keluar (Orang)	Jumlah Anggota Terakhir (Orang)	Perkembangan (%)
2019	368	48	54	362	-
2020	362	44	62	344	(0.04)
2021	344	40	47	337	(0.02)
2022	337	36	48	325	(0.03)
2023	325	60	25	350	0.76

Sumber: Laporan RAT KPWC Tahun 2019-2023

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat membuktikan bahwa perkembangan jumlah anggota KPWC mengalami fluktuatif setiap tahunnya. Namun selisih anggota keluar dengan anggota masuk tidak terlalu jauh seperti yang telah dijelaskan pada tabel 1.1 diatas. Sejalan dengan berkembangnya jumlah anggota

tentunya hal ini juga mendorong perkembangan usaha Koperasi, Dimana kelancaran suatu usaha Koperasi tidak luput dari partisipasi anggotanya.

Berikut adalah tabel partisipasi anggota baik dalam melakukan simpanan dan pinjaman pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh selama tahun 2019-2023 dapat lihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Partisipasi Anggota dalam Melakukan Simpanan dan Pinjaman Pada KPWC tahun 2019- 2023

Tahun	Anggota	Simpanan			Pinjaman		
		Anggota Aktif	N/T (%)	Jumlah Simpanan (Rp)	Anggota Aktif	N/T (%)	Jumlah Pinjaman (Rp)
2019	362	362	-	2.189.816.679	260	-	1.318.254.800
2020	344	344	(0.17)	1.796.031.377	247	(0.06)	1.228.587.800
2021	337	337	0.25	2.252.161.727	246	(0.02)	1.256.541.800
2022	325	325	(0.23)	1.720.438.921	251	(0.02)	1.292.059.800
2023	350	350	0.20	2.071.855.027	285	(0.21)	1.563.595.300

Sumber: Laporan RAT KPWC Tahun 2019-2023

Rincian Jumlah Simpanan Tahun 2023 adalah sebagai berikut dengan Simpanan Pokok 17.425.000, Simpanan Wajib: 1.526.065.182 Simpanan Manasuka: 391.400.425 dan Simpanan Harkop: 136.964.420 dengan Jumlah Total Simpanan: 2.071.855.027.

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa persentase keaktifan anggota dalam melakukan simpanan lebih besar dibandingkan dengan pinjaman, artinya partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan usaha koperasi pada bidang pinjaman lemah. Pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh terdapat fenomena dimana anggota kurang memanfaatkan layanan usaha koperasi sebagai peminjam. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, melihat adanya permasalahan pada tingkat partisipasi anggota yang menurun di Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh maka penelitian bermaksud

untuk mengukur efektivitas pelayanan koperasi agar dapat meningkatkan partisipasi anggota pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh. Adapun judul penelitian yang akan diangkat oleh peneliti adalah **“Efektivitas Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rincian dalam latar belakang yang menguraikan tentang permasalahan yang terjadi pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh, maka peneliti merinci pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan rumusan masalah yang telah dibuat. Pertanyaan-pertanyaan tersebut diuraikan dalam suatu identifikasi masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan usaha koperasi baik untuk penyimpan maupun peminjam pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh
2. Bagaimana partisipasi anggota baik sebagai penyimpan maupun peminjam pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh
3. Bagaimana harapan anggota terhadap layanan usaha simpan dan pinjam pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh
4. Bagaimana upaya manajerial pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai penyimpan dan peminjam pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Analisis Efektivitas Pelayanan Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh dalam meningkatkan partisipasi anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana pelayanan usaha koperasi baik untuk penyimpan maupun peminjam pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.
2. Bagaimana partisipasi anggota baik sebagai penyimpan maupun peminjam pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.
3. Bagaimana harapan anggota terhadap layanan usaha simpan dan pinjam pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.
4. Bagaimana upaya manajerial pengurus dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai penyimpan dan peminjam pada Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Aspek pengembangan ilmu ini disesuaikan dengan pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Teori-teori tentang pelayanan dan partisipasi anggota. Teori-teori tersebut yang akan dijadikan acuan oleh peneliti dalam proses studi kasus yang akan dilakukan di lapangan, dimana peneliti akan menilai keselarasan antara teori dan pelaksanaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan serta bahan pertimbangan bagi Koperasi Persatuan Wanita Cikeruh dalam membuat kebijakan dan keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan dan mempertahankan partisipasi anggota untuk memanfaatkan layanan simpan pinjam pada Koperasi. Selain itu, bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya.

