

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ditengah situasi ekonomi yang tidak menentu, ternyata ada suatu wadah ekonomi yang mampu bertahan dalam situasi krisis ekonomi global yang berakibat pada perekonomian di Indonesia tersebut adalah Koperasi, karena merupakan wadah perekonomian rakyat yang bersifat sesuai dan dilaksanakan berdasarkan atas asas kekeluargaan. Hal ini di jelaskan dalam UU RI No. 25 Tentang perkoperasian Bab 1 Ayat 1 tahun 1992 yang menyatakan bahwa :

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan dengan tujuan 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 Undang-Undang Dasar 1945”.

Dalam Garis Besar Haluan Negara (GBHN)1998 ditegaskan bahwa:

“ Koperasi sebagai badan usaha yang makin mandiri dan handal harus mampu memajukan kesejahteraan anggotanya pada khususnya. 2 Peran koperasi sangat penting dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat serta dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan dalam mewujudkan pertumbuhan ekonomi secara makro”.

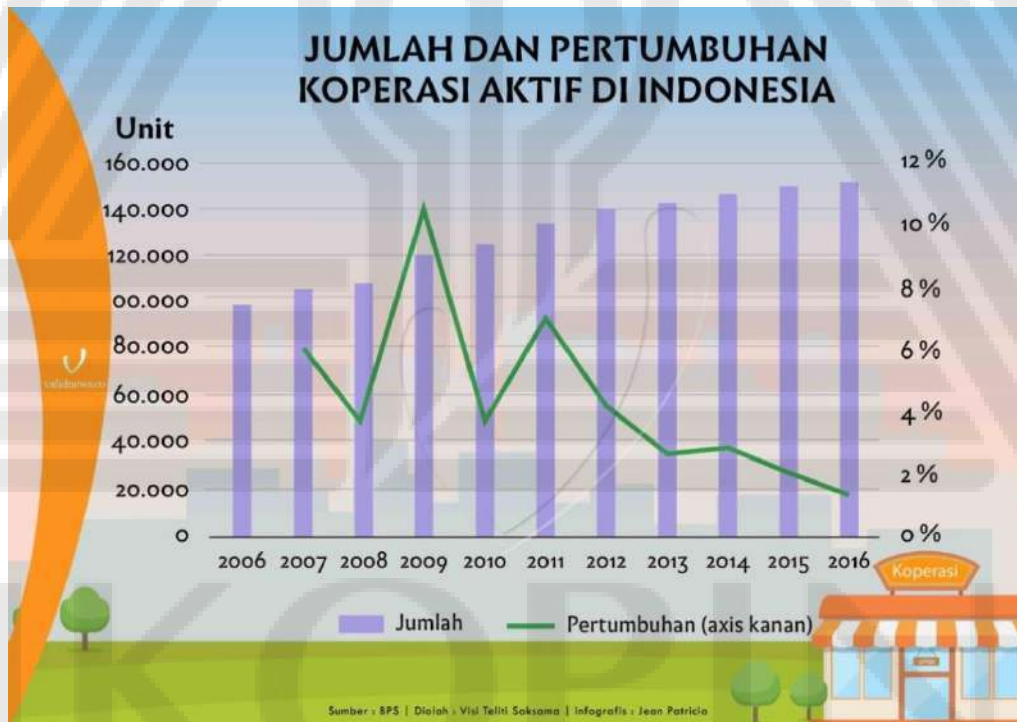
Tujuan pendirian koperasi didasarkan kepada kebutuhan dan kepentingan para anggotanya terutama kesejahteraan para anggotanya. Salah satu indikator keberhasilan koperasi dapat dilihat dari besar kecilnya sisa hasil usaha (SHU) yang merupakan pendapatan koperasi yang diperoleh selama satu tahun buku

Dalam tata perekonomian nasional di Indonesia, koperasi diharapkan dapat menepatkan tempat dan posisi yang penting. Koperasi di Indonesia memiliki dasar konstitusi yang kuat yaitu UUD 1945 pasal 33 ayat 1 yang berbunyi:

“Perekonomian di susun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Berdasarkan data yang ada pada tahun 2016 perkembangan koperasi secara kuantitas mengalami kenaikan setiap tahunnya hal ini dapat dilihat pada grafik sebagai berikut :

Grafik 1.1. Jumlah Nasional Koperasi Aktif di Indonesia 2013-2017 (Unit)



sumber : *Kementerian koperasi dan UMKM*, dikutip dari badan pusat statistik

Jumlah koperasi di Indonesia mengalami perkembangan setiap tahunnya. Perkembangan tersebut digambarkan melalui grafik yang berisikan data mengenai

jumlah nasional dari banyaknya koperasi yang aktif. Apabila melihat grafik diatas,kita dapat menyimpulkan bahwa setiap tahunnya dari tahun 2006– 2016 terjadi peningkatan jumlah koperasi aktif yang cukup signifikan. Dimana dalam sebelas tahun tersebut telah terjadi peningkatan jumlah koperasi sebanyak 145.000 unit koperasi atau pertumbuhan sekitar 11,5%.

Salah satu koperasi yang masih aktif melaksanakan layanan usaha bagi anggota khususnya masyarakat umum adalah Koperasi Warga Komplek Gandaria(KOPERIA). Koperasi Warga Komplek Gandaria (KOPERIA) ,didirikan sesuai dengan Undang-Undang No: 2436/B.H/1 tanggal 1 desember 1989 dan Akta perubahan Anggaran Dasar koperia No: 97/B.H/PAD/KWK/.9/III/1997 tanggal 26 Maret 1997. Yang berlokasi Jl.Radio Dalam Raya No.45 Jakarta 12140.Unit usaha KOPERIA dalam menjalani aktivitas usahanya memiliki 4(empat) unit usaha antaranya :

1. Unit Toko
2. Unit Rumah Makan
3. Unit simpan Pinjam
4. Unit Jasa

Pada dasarnya koperasi di kelola dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Sekalipun koperasi tidak mengutamakan keuntungan, usaha-usaha yang di kelola oleh koperasi harus mencapai SHU yang layak, sehingga koperasi dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dan meningkatkan kemampuan usaha.

Loyalitas anggota terhadap koperasi akan sangat membantu koperasi dalam keberhasilan usahanya, dimana sekarang ini sudah banyak toko, perusahaan, atau badan usaha lain yang siap untuk bersaing menawarkan produk dan jasanya. KOPERIA diharapkan mampu memberikan kesejahteraan anggotanya dengan menyediakan pelayanan, produk ataupun jasa yang dapat bermanfaat untuk menunjang kehidupan perekonomian yang akan berdampak terhadap perekonomian secara global.

Kualitas pelayanan yang kurang baik akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen yang datang, dan lama kelamaan konsumen mulai beralih untuk menggunakan jasa yang dimiliki pesaing atau di tempat lain. Dengan kondisi persaingan yang ketat itu, hal utama yang harus diprioritaskan oleh koperasi, agar dapat bertahan dan bersaing.

Menurut Nasution (2004: 47):

”Menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Menurut Nasution (2004: 49):

”Pelayanan yang unggul diartikan sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan”.

Menurut Marcel (2003: 192):

”Bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan”.

Koperasi harus tahu hal apa saja yang dianggap penting untuk menghasilkan kinerja (performance) sebaik mungkin sehingga dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik bagi anggota.

Untuk menggambarkan kinerja pengurus KOPERIA Jakarta dalam melayani kebutuhan anggotanya dapat diukur dari seberapa besar capaian SHU setiap tahunnya. Karena SHU merupakan hasil akhir dari volume transaksi yang dilakukan oleh anggotanya.

Perkembangan Sisa Hasil Usaha Koperasi setiap Tahunnya dari tahun 2013-2017 mengalami penurunan, dan dalam empat tahun terakhir pada tahun 2014-2017 mengalami penurunan yang bersifat fluktuatif seperti yang terlihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1.1. Pencapaian Realisasi SHU terhadap target selama periode 2014-2017 KOPERIA Jakarta

Tahun	Target	Realisasi	Capaian %
2014	260.765.505	259.325.599	99%
2015	279.846.713	109.615.707	39%
2016	145.162.608	135.689.786	93%
2017	152.980.928	56.695.821	37%
2018	100.492.900	-	-

Sumber : Laporan Pengurus dan Pengawas KOPERIA yang diolah kembali

Dari tabel diatas terdapat fenomena sebagai berikut :

- 1) Capaian realisasi SHU terhadap Target SHU dalam RAPBK yang semakin menurun setiap tahun
- 2) Perolehan SHU yang cenderung menurun setiap tahun
- 3) Secara rata-rata pencapaian realisasi SHU terhadap target SHU yang tercantum dalam RAPBK hanya sekitar 67% selama empat tahun terakhir.

Berdasarkan fenomena diatas menurut dugaan adanya penurunan kinerja masing-masing unit usaha di dalam pembentukan SHU. Manajemen koperasi harus melakukan pengendalian yang efektif agar ke empat unit usaha yang dikelola dapat meningkatkan omzet usahanya, hal ini tentunya tergantung pada kualitas pelayanan anggota karena kualitas anggota akan meningkat jika anggota puas terhadap layanan koperasi. Berikut ini ditampilkan perkembangan jumlah anggota KOPERIA jakarta

Tabel 1.2. Perkembangan Jumlah Anggota KOPERIA Jakarta Periode 2013-2017

No	Tahun	Anggota
1	2013	189
2	2014	182
3	2015	175
4	2016	171
5	2017	155
Rata-Rata		

Sumber : Laporan Pengurus dan Pengawas KOPERIA tahun 2013-2017

Tabel 1.2 Menunjukkan bahwa pada setiap tahunnya terjadi penurunan jumlah anggota. Diduga penurunan tersebut karena kualitas pelayanan anggota yang cenderung menurun dan menjadi kurang puasnya anggota terhadap layanan koperasi. Berdasarkan fenomena yang terdapat pada Koperasi Warga Komplek Gandaria Jakarta serta didukung oleh beberapa teori dan hasil penelitian terlebih dahulu, hal ini akan difokuskan pada Sisa Hasil Usaha dan kualitas pelayanan anggota sehingga perlu di adakan penelitian mengenai hal tersebut dengan judul **“Analisis Kontribusi unit usaha dalam mengatasi Penurunan Sisa Hasil Usaha dan kualitas pelayanan kepada anggota koperasi.**

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan dan mengacu kepada judul yang telah ditetapkan maka dapat diidentifikasi permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Penurunan Pendapatan pada unit usaha Pertokoan, unit usaha Rumah Makan Soto, unit usaha Jasa, dan unit usaha Simpan Pinjam
- 2) Faktor-faktor apa yang mempengaruhi peningkatan biaya pada unit usaha Pertokoan, unit usaha Rumah Makan Soto, unit usaha Jasa, dan unit usaha Simpan Pinjam
- 3) Bagaimanakah tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan pada koperasi

IKOPIN

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi unit usaha dalam mengatasi penurunan SHU dan Manfaat kepuasan pelayanan anggota pada Koperasi Warga Komplek Gandaria Jakarta. Adapun tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui Faktor- faktor yang mempengaruhi penurunan pendapatan pada unit usaha Pertokoan, unit usaha Rumah Makan Soto, unit usaha Jasa, dan unit usaha Simpan Pinjam
2. Mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan biaya pada unit usaha Pertokoan, unit usaha Rumah Makan Soto, unit usaha Jasa, dan unit usaha Simpan Pinjam
- 4) Meneliti tanggapan anggota terhadap kualitas pelayanan pada koperasi

IKOPIN

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terutama dalam beberapa aspek, seperti :

a) Ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti dalam mengetahui faktor-faktor penyebab rendahnya Sisa Hasil Usaha dan kualitas pelayanan anggota koperasi. Hal ini merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai kemampuan peneliti dalam mengamplifikasikan teori yang didapat selama perkuliahan dengan fakta yang terjadi dilapangan.

b) Peneliti

Hasil peneliti ini diharapkan berguna bagi peneliti untuk menambah ilmu pengetahuan, pengalaman, wawasan mengenai penyebab penurunan Sisa Hasil usaha dan kualitas pelayanan anggota. Hal ini merupakan salah satu tolak ukur untuk menilai kemampuan peneliti dalam mengaplikasikan teori yang didapat sealama perkuliahan.

c) Peneliti lain

Sebagai bahan informasi untuk melakukan penelitian jenis yang lebih mendalam dan menjadi pembanding ataupun salah satu referensi bagi peneliti lain yang ingin meneliti dengan tema yang sama.

d) Aspek guna laksana

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan menjadi salah satu dasar pertimbangan, bahan masukan, atau sumbangan pemikiran dari peneliti kepada pengurus, pengawas, karyawan , maupun manejer dalam membuat keputusan penggunaan struktur modal agar tujuan didirikannya koperasi yaitu untuk kesejahteraan anggota dapat tercapai dan menjadi bahan pertimbangan dalam rangka pembinaan dan pengembangan usaha Koperasi saat ini maupun masa yang akan datang.



IKOPIN