

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Republik Indonesia adalah sebuah negara di Asia Tenggara yang melintasi garis khatulistiwa dan terletak di antara Samudera Pasifik dan Samudera Hindia. Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan jumlah penduduk 275.077.000 jiwa pada tahun 2022 (Badan Pusat Statistik). Dengan jumlah penduduk tersebut, Indonesia menduduki peringkat ke-4 negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia.

Menurut UUD 1945, Pasal 33 sebelum diubah, mewakili tiga pilar penopang perekonomian Indonesia, yaitu:

- a. BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan langsung dari kekayaan negara tersendiri.
- b. Koperasi adalah badan usaha yang didirikan oleh perseorangan atau badan hukum koperasi berdasarkan asas koperasi merupakan suatu gerakan ekonomi kerakyatan yang berdasarkan asas kekeluargaan.
- c. Badan usaha swasta adalah suatu perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan suatu perjanjian, menjalankan kegiatan usaha dengan modal dasar dibagi seluruhnya dengan saham dan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan oleh undang-undang dan peraturan perundang-undangan.

Melalui tiga pilar penopang perekonomian nasional dan upaya pembangunan perekonomian diharapkan Indonesia mampu mengelola berbagai sumber daya yang

dimiliki untuk mencapai pemerataan kesejahteraan masyarakat Indonesia dan mempercepat pembangunan perekonomian.

Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 08/PER/M.KUKM/IX/2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. Standard Operating Procedure (SOP) merupakan acuan bagi petugas/pegawai bidang pembiayaan Kementrian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia.

Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menstandarisasi kualitas pelayanan bagi anggota, kembali tertuang dalam Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No.06/Kep/Dep-2/II/2017 tentang Standar prosedur operasional (SOP) di bidang pembiayaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur kerja dan standar kerja yang dapat dijadikan acuan/panduan bagi pegawai dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada anggota koperasi dan pengguna jasa lainnya.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci keberlangsungan koperasi. karena koperasi ada untuk menyambut anggota guna meningkatkan perekonomiannya

Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten merupakan koperasi serba usaha yang didirikan pada 6 oktober 1982, unit usaha yang dijalankan oleh Primkopkar, yaitu :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Pertokoan
3. Unit Pengadaan Barang dan Jasa
4. Unit Sewa Gedung

5. Unit Penyediaan AMDK (Air Minum Dalam Kemasan)

6. PT. ARS (Anugrah Rimba Selaras)

7. Pengelolaan wahana Wisata

Pada Laporan Rapat Anggota Primkopkar Tahun 2022 tercatat, Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten memiliki 489 orang anggota yang merupakan pegawai Perum Perhutani, berikut rinciannya :

Tabel 1. 1 Keanggotaan 2018-2022

<i>Gender</i>	Periode				
	2018	2019	2020	2021	2022
	Jumlah (Orang)				
Lelaki	409	340	384	500	374
Perempuan	98	112	105	133	115
Total	507	452	489	633	489
Calon anggota baru periode berikutnya	61	55	125	34	55

Sumber : Laporan Rapat Anggota Tahunan Primkopkar 2018-2022

Informan menyampaikan, terdapat dua metode dalam bertransaksi untuk menyetorkan Simpanan Wajib dan mengangsur pembayaran pinjaman secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung maksudnya pembayaran dilakukan secara manual, yaitu hadir dan menyerahkan langsung ke Primkopkar. Sedangkan metode tidak langsung, pembayaran dilakukan secara otomatis, yaitu dipotong langsung setiap bulannya dari rekening gaji anggota tersebut. Kedua metode ini bersifat pilihan dan keputusannya dilakukan setelah ada persetujuan anggota dan

Primkopkar. Ini menunjukkan, meskipun anggota tidak selalu bertransaksi secara langsung dengan Primkopkar, mereka tetap bertransaksi dan memenuhi kewajibannya secara tidak langsung.

Terdapat beberapa cara untuk mempertahankan koperasi, dua diantaranya yaitu dengan menjaga kualitas pelayanan demi menjaga loyalitas dan kepuasan anggota sebagai pelanggan serta menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) demi terstandarisasinya pelayanan karyawan kepada anggota sebagai pelanggan.

Koperasi perlu memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk memberikan pelayanan yang prima bagi anggota, calon anggota, dan koperasi lain. Keberadaan *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat menjadi faktor kekuatan suatu koperasi karena dapat menjadi standar atau pedoman untuk menjalankan segala bentuk aktivitas koperasi.

Fenomena yang terjadi yaitu terkait pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, serta karyawan yang bertugas kurang merespon saat pengajuan pinjaman. Salah satu indikasi nya yaitu tugas dan tanggung jawab pengurus tidak didefinisikan secara rinci. Sehingga tidak ada batas tanggung jawab dan tugas yang mengatur kegiatan pengelolaan. Bendahara menilai kondisi calon kreditur dan kemampuan mereka untuk memenuhi kewajiban mereka sebelum menyetujui permohonan pinjaman, sehingga hasil nya objektif.

Berdasarkan fenomena di atas, primer koperasi karyawan perhutani belum maksimal dalam menjalankan roda organisasi. Diduga karena Primkopkar belum memiliki *Standard Operating Prosedure* (SOP). Untuk itu, perlu dilakukan upaya merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka peneliti mengusulkan satu judul penelitian **“PERUMUSAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)**

UNIT SIMPAN PINJAM DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PADA ANGGOTA KOPERASI”.

1.2 Identifikasi Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan karyawan di unit usaha simpan pinjam kepada anggota Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten.
2. Bagaimana *standard operating procedure* (SOP) yang sesuai untuk diterapkan pada Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten.
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan karyawan terhadap anggota.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan memiliki maksud dan tujuan dalam melandasinya, begitu pula dengan penelitian ini. Berikut maksud dan tujuan dari penelitian ini:

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis standar operasional prosedur yang sesuai untuk diterapkan pada Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi pelayanan karyawan kepada anggota koperasi unit simpan pinjam Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten
2. Mengidentifikasi standar operasional prosedur yang sesuai untuk ditetapkan pada Primer Koperasi Karyawan Perum Perhutani Unit III Jabar Banten

3. Mengidentifikasi Upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan karyawan terhadap anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan suatu solusi yang bisa digunakan oleh berbagai pihak. Berikut kegunaan dari penelitian ini :

1.4.1 Aspek Teoritis

- a. Dalam hal ini memperkaya pengembangan ilmu kolaboratif pada umumnya dan khususnya pada bidang sumber daya manusia dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tepat untuk mencari dokumen referensi dalam pelayanan bagi karyawan anggota koperasi Primkopkar Perum Perhutani Unit III Jabar Banten .
- b. Penelitian sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi kemampuan penulis dalam meneliti, mengkaji dan mendeskripsikan suatu masalah, dan sebagai sarana pemecahan masalah dengan menggunakan metode ilmiah yang diteliti.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi karyawan, pengurus, dan pengawas Primkopkar Perum Perhutani, serta seluruh pihak yang terlibat dalam menentukan berbagai keputusan yang berkaitan dala, pengupayaan pemenuhan tujuan koperasi melalui Standar Operasional Prosedur yang melandasi pelayanan karyawan pada anggota.