

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Lebih lanjut dalam penjelasan Pasal 1 ayat 1 UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 bahwa koperasi adalah badan usaha yang berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 serta berdasar atas asas kekeluargaan. Dalam Pelaksanaannya, Koperasi diharapkan mampu membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Koperasi berbeda dengan badan usaha lainnya, yaitu memiliki sifat keanggotaan dual identity di mana para anggota koperasi di samping sebagai pemilik juga merupakan pelanggan atau pengguna produk barang dan jasa yang ditawarkan koperasi. Indikator tumbuh dan berkembangnya koperasi salah satunya adalah melalui tingkat volume partisipasi anggotanya. Semakin tinggi partisipasi anggota, semakin besar pula peluang koperasi untuk berkembang secara berkelanjutan. Selain itu, koperasi juga dapat tumbuh melalui manajemen aktiva yang baik, serta pengelolaan dan pengalokasian dana yang tepat.

Sebagai badan usaha yang berlandaskan prinsip kekeluargaan dan gotong royong sangat bergantung pada partisipasi aktif para anggotanya untuk mencapai tujuan bersama. Namun, fenomena yang sering ditemui di berbagai koperasi adalah

kurangnya keterlibatan anggota dalam kegiatan organisasi, baik dalam hal pengambilan keputusan, kehadiran dalam rapat anggota, maupun pemanfaatan layanan koperasi. Hal ini menimbulkan pertanyaan besar mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi anggota. Salah satu aspek krusial adalah kepuasan anggota terhadap kinerja koperasi. Kotler dan Keller (2016) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan terhadap kinerja produk atau jasa. Dalam konteks koperasi, ketika anggota merasa puas dengan pelayanan, komunikasi, serta manfaat ekonomi yang diperoleh dari koperasi, maka mereka lebih cenderung untuk berpartisipasi aktif. Menurut Robbins dan Judge (2015), kepuasan dalam sebuah organisasi mendorong perilaku positif, termasuk komitmen, loyalitas, dan kontribusi. Oleh karena itu, analisis terhadap tingkat kepuasan anggota menjadi penting untuk memahami bagaimana koperasi dapat meningkatkan partisipasi anggotanya secara berkelanjutan demi mencapai kinerja organisasi yang optimal.

Salah satu contoh koperasi yang menjadi perhatian dalam konteks ini adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hikmah Guru Cikeruh. KPRI Hikmah Guru Cikeruh merupakan salah satu Koperasi yang terletak di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang. KPRI Hikmah Guru Cikeruh berdiri sejak 14 November 1997 sesuai dengan akte pendirian No.5820/BH/PAD/KWK-10/XI/1997. KPRI Hikmah Guru Cikeruh merupakan Koperasi single purpose yang hanya memiliki satu usaha yaitu Unit Simpan Pinjam. Koperasi Simpan Pinjam memiliki fungsi utama menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada anggota,

maka dari itu Koperasi Simpan Pinjam memiliki ciri yang khas yaitu usaha yang didasarkan atas kepercayaan.

Meskipun KPRI HIKMAH GURU CIKERUH memiliki sejarah yang panjang dan telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi para anggotanya, koperasi ini kini menghadapi tantangan dalam mempertahankan tingkat partisipasi anggotanya. Beberapa anggota tampak kurang aktif dalam mengikuti kegiatan yang diadakan, minim berperan dalam rapat tahunan, dan enggan memanfaatkan layanan yang tersedia. Fenomena ini menjadi perhatian serius, mengingat partisipasi anggota merupakan salah satu pilar utama keberhasilan koperasi.

Di tengah pesatnya perkembangan lembaga keuangan modern, seperti bank dan aplikasi fintech yang menawarkan layanan cepat, suku bunga yang kompetitif, serta kemudahan berbasis teknologi, koperasi perlu memperkuat daya saingnya dengan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan anggotanya. Kepuasan anggota menjadi hal yang sangat penting, karena berkaitan erat dengan motivasi dan loyalitas mereka untuk terus terlibat secara aktif. Menurut Tjiptono (2015), kepuasan adalah hasil evaluasi anggota terhadap sejauh mana produk atau layanan memenuhi harapan mereka. Sementara itu, Robbins dan Judge (2015) menekankan bahwa tingkat kepuasan akan memengaruhi perilaku positif dalam organisasi, termasuk peningkatan partisipasi.

Terdapat fenomena yang ada di Koperasi Pegawai Republik Indonesia Hikmah Guru Cikeruh yaitu terjadinya fluktuasi dalam pertumbuhan anggota serta

jumlah simpanan dan piutang dari tahun 2021-2025. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 1. 1 Daftar Jumlah Simpanan Anggota KPRI HGC Tahun 2021-2024

No	Tahun	Jumlah Anggota	Simpanan Pokok (Rp)	Simpanan Wajib (Rp)	Persentase SP (%)	Persentase SW (%)
1	2021	696 Orang	17.700.000	6.911.399.400	–	–
2	2022	709 Orang	17.950.000	6.835.401.400	1,41	(1,10)
3	2023	702 Orang	17.850.000	6.813.501.400	(2,23)	(0,32)
4	2024	713 Orang	17.825.000	6.802.534.400	1,57	(0,16)

Sumber : Buku Laporan RAT 2021-2024

Dalam Tabel 1.1, terlihat bahwa simpanan pokok anggota menunjukkan perubahan yang tidak konsisten, dengan fluktuasi kenaikan dan penurunan setiap tahunnya. Di sisi lain, simpanan wajib cenderung menunjukkan penurunan, bahkan pada tahun 2023, tercatat penurunan persentase sebesar -0,32%. Penurunan ini dapat diartikan sebagai indikasi berkurangnya komitmen atau partisipasi finansial anggota terhadap koperasi. Fenomena ini semakin memperkuat anggapan bahwa partisipasi anggota tidak hanya diukur dari jumlahnya, tetapi juga dari seberapa besar keterlibatan dan kontribusi nyata mereka dalam kegiatan koperasi.

Tabel 1. 2 Daftar Jumlah Piutang Anggota KPRI HGC Tahun 2021-2024

No	Tahun	Jumlah Anggota	Piutang SP Jangka Panjang (Rp)	Piutang SP Jangka Pendek (Rp)	Presentase Jangka Panjang (%)	Presentase Jangka Pendek (%)
1	2021	696 Orang	8.142.155.038	33.213.662	99,59	0,41
2	2022	709 Orang	8.543.910.238	35.742.162	99,58	0,42
3	2023	702 Orang	7.772.216.188	31.258.162	99,60	0,40
4	2024	713 Orang	7.059.279.158	33.750.162	99,52	0,48

Sumber : Buku Laporan RAT 2021-2024

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 1. 2, terlihat dengan jelas bahwa piutang jangka panjang secara konsisten mendominasi dari tahun ke tahun, dengan persentase yang selalu di atas 99%. Namun, total nilai piutang jangka panjang mengalami penurunan berturut-turut dari tahun 2022 hingga 2024, yang menyusut dari Rp8. 543. 910. 238 menjadi Rp7. 059. 279. 158. Fenomena ini, menunjukkan adanya kecenderungan menurun dalam partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan pinjaman yang disediakan oleh koperasi. Sementara itu piutang jangka pendek tetap stabil pada kisaran 0,40% hingga 0,48%, namun proporsi tersebut tergolong sangat kecil jika dibandingkan dengan keseluruhan penggunaan fasilitas pinjaman. Penurunan angka ini bisa menjadi indikasi adanya penurunan kepercayaan atau kepuasan anggota terhadap layanan pinjaman koperasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan anggota terhadap layanan dan produk yang ditawarkan oleh koperasi, serta bagaimana kepuasan ini memengaruhi peningkatan partisipasi anggota dalam berbagai kegiatan koperasi. Dalam upaya ini, penelitian mengambil pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara komprehensif pandangan, pengalaman, dan penilaian anggota terhadap pelayanan yang diberikan. Melalui metode wawancara dan observasi, peneliti berusaha memahami berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan anggota, termasuk kualitas pelayanan, kemudahan akses, transparansi pengelolaan, serta sikap dan responsivitas pengurus koperasi.

Dari hasil penelitian ini, diharapkan akan terungkap pemahaman yang mendalam mengenai hubungan antara tingkat kepuasan anggota dan partisipasi aktif mereka. Hal ini diharapkan dapat menjadi landasan yang kokoh untuk

mengevaluasi peran koperasi, tidak hanya sebagai lembaga yang berorientasi pada aspek ekonomi, tetapi juga sebagai wadah yang mendorong kepuasan dan keterlibatan anggotanya.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Anggota di Koperasi KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
2. Bagaimana Tingkat Partisipasi Anggota di KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
3. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Tingkat Partisipasi Anggota di KPRI Hikmah Guru Cikeruh.
4. Bagaimana Upaya dalam meningkatkan Partisipasi Anggota melalui Kepuasan Anggota di KPRI Hikmah Guru Cikeruh.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana tingkat kepuasan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hikmah Guru Cikeruh berpengaruh terhadap partisipasi aktif mereka dalam kegiatan koperasi. Selain itu, penelitian ini juga ingin menggali berbagai faktor yang dapat mendorong peningkatan keterlibatan anggota, dengan harapan dapat memperkuat keberlanjutan dan perkembangan koperasi tersebut.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hikmah Guru Cikeruh.

2. Mengetahui tingkat partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Hikmah Guru Cikeruh.
3. Mengetahui pengaruh dari kepuasan anggota terhadap tingkat partisipasi anggota di KPRI Hikmah Guru Cikeruh
4. Mengetahui upaya-upaya strategis yang dapat dilakukan KPRI Hikmah Guru Cikeruh untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui pendekatan yang berfokus pada kepuasan anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu manajemen, khususnya pada bidang manajemen koperasi. Hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai bagaimana tingkat kepuasan anggota berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi. Serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai masukan bagi KPRI Hikmah Guru Cikeruh untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui peningkatan kepuasan anggota. Hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan, transparansi, dan komunikasi antara pengurus dan anggota. Dengan memahami faktor kepuasan, pengurus dapat merancang pelayanan yang lebih efektif, meningkatkan loyalitas, dan mendorong keterlibatan aktif anggota. Selain itu, temuan ini juga dapat menjadi acuan bagi koperasi lain dalam mengembangkan pola pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan dan partisipasi.