

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia koperasi berperan sebagai soko guru perekonomian nasional, dimana hal tersebut menjadi salah satu proses pembangunan ekonomi yang dilakukan oleh Indonesia untuk menyejahterakan rakyatnya, Kegiatan koperasi diatur melalui UUD 1945 Pasal 33 ayat 1 yang menjelaskan bahwa koperasi berkedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional, fungsi koperasi yaitu membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya. Berperan serta secara aktif dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan manusia dan masyarakat. Dengan dibuatnya sistem perkoperasian di Indonesia yang dibuat dengan sangat sistematis membuat berjalannya sebuah koperasi menjadi begitu mudah, di indonesia tersendiri koperasi semakin meningkat perkembangannya dari tahun ketahun, Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan, jumlah koperasi di Indonesia kembali meningkat semenjak pandemi Covid-19.

Jumlah koperasi di Indonesia mencapai 127.846 unit pada 2021. Jumlah ini naik 0,56% dibandingkan tahun sebelumnya (*year-on-year/oy*). Pada 2020, jumlah koperasi di Indonesia mencapai 127.124 unit. Angka tersebut naik 3,31% secara tahunan (*oy*). Jumlah koperasi di Indonesia cenderung meningkat tiap tahunnya sejak 2006 hingga 2017. Namun, pada 2018 jumlahnya turun drastis. Adapun jumlah koperasi terbanyak di Indonesia pada 2021 berada di Jawa Timur

yakni sebanyak 22.845 unit atau sekitar 17,86% dari total koperasi. Lalu diikuti oleh Jawa Barat dan Jawa Tengah dengan masing-masing sebanyak 15.621 unit dan 10.270 unit. Sementara itu, jumlah koperasi paling sedikit di Indonesia berada di Kalimantan Utara yakni hanya 612 unit.

Jika dipandang dari usaha yang dijalankan dapat dibedakan jenis koperasi berdasarkan jumlah usahanya yaitu koperasi serba usaha. Adalah koperasi yang menyediakan beberapa layanan usaha sekaligus. Misalnya, selain menjual barang kebutuhan konsumen, koperasi tersebut juga menyediakan jasa simpan pinjam. Bertujuan untuk membantu masyarakat sekitar untuk sebagai sumber tambahan pendapatan, pembelian barang dengan harga terjangkau, atau layanan keuangan koperasi yang pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan anggota yang beragam

Dalam menjalankan usahanya efektivitas koperasi dipengaruhi oleh tingginya partisipasi anggota pada koperasi, artinya koperasi harus memiliki kerja sama yang baik antara pengurus dan anggota baik sebagai pemilik ataupun pelanggan. Hasil dari kerja sama yang baik itu akan berpengaruh terhadap partisipasi anggota. Anggota dapat berpartisipasi sebagai pemilik dengan berkontribusi dalam permodalan koperasi melalui simpanan pokok dan simpanan wajib serta simpanan sukarela, anggotapun bisa turut berpartisipasi sebagai pelanggan dalam memanfaatkan jasa yang disediakan koperasi. Dari partisipasi anggota inilah koperasi akan memperoleh hasil melalui pendapatan koperasi selama satu tahun buku.

Adapun beberapa faktor yang memengaruhi partisipasi anggota baik itu dari segi kepuasan anggota terhadap koperasi atau kurangnya edukasi dan pelatihan koperasi untuk anggota, atau bahkan pengaruh terbesarnya di sebabkan oleh faktor komunikasi organisasi koperasi yang tidak begitu baik sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang kurang begitu baik pula, komunikasi organisasi yaitu komunikasi yang menghubungkan antara pengurus dan anggota, pengurus dengan pengurus, pengurus dengan manajer dan juga anggota dengan manajer diantara elemen tersebut dalam koperasi harus memiliki komunikasi organisasi yang baik untuk menjaga partisipasi anggota agar terus stabil bahkan meningkat lebih tinggi.

KSU Budidaya merupakan salah satu koperasi yang memiliki beberapa layanan usaha, artinya KSU Budidaya termasuk kepada jenis koperasi serba usaha. Dimana KSU budidaya sedang berusaha keras untuk *survive* dari masa terpuruk ketika pandemi COVID – 19, Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah anggota yang cenderung menurun setiap tahunnya dan juga omset koperasi yang sama ikut menurun, dimana penurunan yang sangat signifikan terjadi pada tahun 2020 hingga tahun 2022 menurut catatan dari laporan Rapat Anggota Tahunan. Sehingga hal tersebut harus menjadi pekerjaan berat bagi perangkat organisasi pada koperasi KSU Budidaya yang bertempat di Jalan Rajamantri II/9 Kecamatan Lengkong, Bandung, Jawa Barat.

Dalam proses untuk terus berkembang KSU Budidaya pastinya memerlukan komunikasi yang kondusif diantara elemen-elemen perangkat organisasi koperasi, Komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi yaitu disebut komunikasi

organisasi, Komunikasi organisasi pada dasarnya merupakan kegiatan intern di dalam organisasi (Wursanto, 2003:157) tujuan komunikasi dalam organisasi adalah membentuk saling pengertian (*mutual understanding*), sehingga terjadi kesamaan kerangka berfikir (*frame of reference*), dan kesamaan pengalaman (*field of experience*).

Komunikasi organisasi tidak hanya ada pada sebuah perusahaan atau kelompok, Komunikasi organisasi juga ada pada koperasi, karena hal tersebut menjadi kunci utama untuk menyampaikan sikap, ekspresi dan juga pesan. Karena pada koperasi terdapat beberapa pihak yang terlibat baik dari anggota kepada pengurus, pengurus dengan pengurus, pengurus dengan pengawas, Bahkan pengurus dengan pihak eksternal. Peran komunikasi organisasi sangat penting bagi keberlangsungan organisasi koperasi. Komunikasi organisasi yang kondusif juga menjadi peran penting dalam membangun kerja sama yang baik dalam sebuah kelompok, perusahaan atau organisasi. Dimana salah satu kunci utama keberhasilan sebuah organisasi yaitu mampu membuat komunikasi kerja yang baik dengan sesama anggota organisasi.

Komunikasi kerja merupakan suatu proses pemindahan ide dari sumber atau pemberi pesan kepada penerima pesan untuk mengubah tingkah laku seseorang, hampir semua aktivitas yang dilakukan dalam organisasi kerja adalah proses komunikasi, baik itu komunikasi koordinasi atau komunikasi interaksi. Komunikasi kerja didalam koperasi menyangkut pada beberapa aspek, terutama pada komunikasi pengurus dan karyawan, dimana aspek tersebut dapat dikatakan menjadi ujung tombak koperasi dalam memberikan manfaat pelayanan kepada

anggota sebagai pemilik dan pengguna koperasi, artinya komunikasi kerja diantara dua elemen tersebut harus terjalin dengan baik demi mencapai tujuan organisasi atau tujuan koperasi yang di harapkan, maka bentuk komunikasi koordinasi dan interaksi sangat penting terjaga dengan baik pada pengurus dan karyawan koperasi.

Komunikasi koordinasi merupakan komunikasi yang mempunyai tujuan untuk menyatukan elemen-elemen yang ada dalam organisasi, sedangkan komunikasi interaksi merupakan proses pertukaran data, ide, gagasan, informasi secara berkesinambungan.

Jika dilihat dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi kerja merupakan proses penyampaian pesan yang berisi ide, gagasan, informasi atau sebuah perintah yang ada didalam lingkungan kerja baik itu dilakukan secara interaktif ataupun secara koordinatif untuk mencapai sebuah tujuan kerja organisasi.

Apabila dilihat dari keadaan komunikasi kerja pada koperasi sangat akan berpengaruh terhadap keadaan anggota KSU Budidaya, baik itu dari kualitas pelayanan maupun faktor-faktor lainnya, seperti yang dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya tahun 2019-2023

| No | Tahun | Jumlah Anggota | Perkembangan % |
|----|-------|----------------|----------------|
| 1 | 2019 | 238 | - |
| 2 | 2020 | 228 | (4,20%) |
| 3 | 2021 | 212 | (7,02%) |
| 4 | 2022 | 208 | (1,89%) |
| 5 | 2023 | 213 | 2,40% |

Sumber: RAT Koperasi Serba Usaha (KSU) Budidaya Tahun 2019-2023

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah keanggotaan KSU Budidaya mengalami penurunan yang begitu signifikan setiap tahunnya meskipun pada tahun 2024 mengalami sedikit kenaikan. Penurunan anggota tersebut terjadi karena beberapa faktor seperti meninggal dunia, terutama pada waktu terjadinya fenomena musibah Covid-19 dan juga anggota tidak begitu aktif dalam bertransaksi dengan koperasi, hal tersebut terbukti karena anggota kurang mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Begitu pula jika dilihat dari kinerja koperasi, dimana kinerja koperasi dapat dilihat dari omset, bisa dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Perkembangan Omset KSU Budidaya tahun 2019-2023

| Tahun | Omset | Persentase(%) |
|-------|-------------|---------------|
| 2018 | 905.016.739 | - |
| 2019 | 940.810.485 | 3,8 |
| 2020 | 491.932.866 | (91,2) |
| 2021 | 398.513.970 | (23,4) |
| 2022 | 440.161.705 | 9,4 |

Sumber: RAT Koperasi Serba Usaha (KSU) Budidaya Tahun 2019-2023

Jika dilihat dari tabel di atas terdapat keadaan omset yang tidak begitu stabil, bahkan di beberapa tahun terdapat penurunan yang sangat drastis, ini bisa saja menjadi indikasi dari ketidakpuasan anggota dalam pemanfaatan layanan usaha koperasi, hal ini tentu menjadi pertanyaan apakah keadaan omset yang tidak stabil bahkan cenderung menurun dan juga banyaknya anggota yang keluar itu disebabkan oleh komunikasi kerja yang tidak lancar, sehingga kualitas pelayanan

yang diberikan kepada anggotapun tidak dapat memberikan kepuasan kepada anggota, sedangkan KSU Budidaya adalah koperasi yang berkembang di masyarakat yang mempunyai konsekuensi jika anggota tidak merasakan kepuasan bisa keluar kapan saja karena memiliki banyak pilihan lain.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini merujuk pada beberapa jurnal seperti yang dilakukan oleh Rizka Miftahudin (2023) dengan judul Analisis Bauran Eceran Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota di KSU Budidaya, hasil penelitian dengan melakukan survey kepada 36 anggota, dapat dinyatakan bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan 79,94% sedangkan sisanya 20,06% dijelaskan pada *variable* lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini, Dalam penelitian tersebut menjadi bukti pendukung bahwa kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai sehingga berpengaruh terhadap partisipasi anggota yang menurun, keadan tersebut selaras dengan yang dikatakan oleh pengurus dalam sesi wawancara informal.

Dari hasil observasi tahap awal dan juga didukung oleh beberapa fakta yang terjadi melalui data-data yang didapatkan. Penulis menduga komunikasi kerja yang kurang baik menjadi penyebab dari dampak-dampak yang telah terjadi pada koperasi, seperti menurunnya omset koperasi, jumlah anggota yang keluar bahkan tingkat partisipasi anggota yang cenderung menurun yang memengaruhi kinerja koperasi, hal tersebut bisa saja menjadi penyebab dari ketidakpuasan anggota selama menjadi anggota koperasi karena kurangnya mendapatkan kualitas pelayanan yang cukup baik, sehingga menimbulkan pertanyaan, seperti apakah

komunikasi kerja yang terjadi pada koperasi KSU Budidaya sehingga menyebabkan terjadinya dampak-dampak tersebut.

Sedangkan didalam koperasi kualitas pelayanan merupakan tindak pemenuhan kebutuhan dalam bentuk sebuah layanan tidak berwujud atau bukan barang. Menurut Nur Latifah (2017) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan koperasi adalah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya. Menurut A Jajang W. Mahri dalam Nur Latifah (2017) Pelayanan koperasi sangat berperan dalam mempengaruhi partisipasi anggota. Dengan begitu dapat di artikan bahwa iklim komunikasi organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan koperasi kepada anggota karena di dalam koperasi tentu ada beberapa elemen organisasi yang saling berkaitan terutama pada pengurus yang bertugas membentuk dan menyediakan pelayanan yang baik untuk anggota

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, peneliti merumuskan masalah yang harus diteliti yaitu mengenai komunikasi kerja antara pengurus dengan karyawan pada koperasi KSU BudiDaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan selama kurang lebih empat bulan di koperasi KSU BudiDaya yang berlokasi di Jalan Rajamantri II/9 kecamatan lengkong, bandung, jawa barat. Peneliti mengemukakan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana komunikasi kerja antara pengurus dengan karyawan pada koperasi KSU BudiDaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil survei dan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi kerja yang terjadi antara pengurus dengan karyawan pada koperasi KSU BudiDaya.
2. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh koperasi KSU BudiDaya.
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan koperasi KSU BudiDaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka maksud dan tujuan penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis komunikasi kerja pengurus dengan karyawan yang terjadi pada koperasi KSU BudiDaya sekaligus mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan koperasi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui komunikasi kerja pengurus dengan karyawan KSU BudiDaya.
2. Mengetahui Kualitas Pelayanan pada KSU BudiDaya

3. Mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan oleh koperasi KSU BudiDaya dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun harapan peneliti terhadap hasil dari penelitian dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis sebagai berikut:

1.4.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut dalam mengembangkan suatu ilmu mengenai Komunikasi Kerja Pengurus dengan Karyawan pada sebuah Koperasi dan juga penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Aspek Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini selain dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu sebagai bahan masukan untuk pengambilan keputusan terkait dengan masalah komunikasi kerja untuk koperasi KSU BudiDaya. Serta sebagai bahan awal untuk melakukan penelitian selanjutnya.