

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kondisi perekonomian suatu negara merupakan aspek yang sangat krusial dalam menentukan Tingkat kesejahteraan serta stabilitas nasional, dan kekuatan ekonomi kerap dijadikan indikator utama dalam menilai kapabilitas suatu negara di tingkat global. Oleh karena itu, tidak mengherankan apabila setiap pemerintah berupaya secara optimal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperbaiki struktur ekonomi, serta memperkuat posisi negara dalam percaturan ekonomi internasional. Dalam konteks ini, partisipasi aktif masyarakat memegang peranan penting dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional, termasuk Indonesia, mengingat bahwa penyelenggaraan kegiatan ekonomi tidak sepenuhnya dapat dilaksanakan oleh pemerintah tanpa keterlibatan masyarakat.

Tingkat perekonomian suatu negara dapat mencerminkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakatnya. Oleh karena itu, Pembangunan ekonomi menjadi hal penting, yaitu serangkaian upaya yang dilakukan untuk mendorong pertumbuhan aktivitas ekonomi. Di Indonesia, terdapat tiga jenis pelaku usaha formal dalam perekonomian, yakni Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS), dan Koperasi semuanya memegang peran penting strategis dalam mendorong pertumbuhan dan pembangunan ekonomi nasional. Diantara ketiganya, koperasi diharapkan mampu berkontribusi secara aktif dalam meningkatkan

kesejahteraan Masyarakat, mengingat koperasi merupakan bentuk usaha bersama yang didasarkan pada prinsip kekeluargaan.

Koperasi sebagai salah satu pilar ekonomi kerakyatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya serta memperkuat perekonomian nasional. Koperasi adalah soko guru perekonomian, perkembangan ekonomi dapat berhasil dengan baik apabila keberadaan koperasi dapat dirasakan manfaatnya oleh seluruh anggota khususnya, dan Masyarakat pada umumnya. Koperasi sebagai badan usaha mempunyai landasan konstisional Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 1 yang berbunyi:

“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan”

Keberadaan koperasi di Indonesia diperjelas oleh Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 1992 Tentang Perkoperasian yang mana dijelaskan pada Pasal 1 Ayat (1) yaitu bahwa:

“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”.

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa Koperasi merupakan bentuk usaha yang dimiliki dan dijalankan bersama oleh sekelompok orang atau lembaga, yang kegiatan usahanya berpedoman pada prinsip-prinsip koperasi dan koperasi juga berperan sebagai sarana yang mendorong partisipasi aktif anggotanya serta koperasi menjadi bagian dari gerakan ekonomi rakyat karena dijalankan dengan

semangat kekeluargaan dan gotong royong untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya.

Meskipun koperasi bertujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, masih banyak koperasi yang menghadapi kesulitan saat ini, banyak koperasi yang masih mengalami kesulitan dalam mengajak anggotanya untuk aktif terlibat, baik sebagai pemilik maupun pengguna layanan koperasi. Salah satu masalah utamanya rendahnya keikutsertaan anggota dalam berbagai kegiatan koperasi, terutama dalam memanfaatkan unit usaha yang tersedia. Kondisi ini cukup memprihatinkan karena partisipasi anggota sangat penting untuk menjaga keberlangsungan dan keberhasilan koperasi, yang pada dasarnya dibangun atas dasar kekeluargaan dan kebersamaan. Hal tersebut selaras dengan pendapat Hendar Kusnadi (2005), sebagai berikut:

“Partisipasi anggota sebagai pelanggan merupakan keterlibatan aktif anggota dalam operasional koperasi untuk mencapai tujuan Bersama. Ini mencakup peran anggota sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi yang berkontribusi aktif dalam pengambilan keputusan, permodalan, serta pemanfaatan layanan koperasi”

Keberhasilan koperasi sangat penting bergantung pada partisipasi aktif anggotanya, baik dalam hal keuangan, pengambilan keputusan, maupun pelaksanaan kegiatan koperasi (Suharto, 2010). Tanpa adanya keterlibatan aktif dari anggotanya koperasi akan sulit berkembang mencapai tujuannya. Partisipasi anggota menjadi indikator utama dalam menilai kesehatan organisasi koperasi (Mubyarto, 2000).

Selain itu, peran Sumber Daya Manusia juga penting terutama karyawan sangat berpengaruh dalam menciptakan citra koperasi di mata anggotanya. Karyawan yang memiliki kompetensi, etos kerja tinggi, serta komunikasi yang baik akan mampu

memberikan pelayanan yang professional dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia juga dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat, kurang *responsive*, dan bahkan menurunkan kepercayaan anggota terhadap koperasi itu sendiri.

Kondisi seperti ini juga dapat diamati pada salah satu koperasi yang masih aktif beroperasi yakni Koperasi Serba Usaha Budi Daya yang didirikan pada tanggal 12 Juli 1978 dan mempunyai badan hukum No. 6995/BH/DK-10/1 tanggal 17 Agustus 1979, yang beralamatkan di Jalan Rajamantri II No. 9 Buah Batu Bandung 40264, Kelurahan Turangga, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Sejalan dengan perkembangannya dengan keluarnya P.P No: 9/1995 Koperasi Serba Usaha Budi Daya. Dan yang menjadi wilayah kerja Koperasi Serba Usaha Budi Daya meliputi wilayah kelurahan Turangga, Adapun Unit Usaha yang dijalankan KSU Budi Daya diantara lain:

- 1) Unit Simpan Pinjam
- 2) Unit Usaha Toko & Jasa Pelayanan

Di Koperasi Serba Usaha Budi Daya tersebut terdapat (4 Orang) Pengurus sebagai Ketua, Sekretaris, dan (2 orang) Bendahara, (3 Orang) Pengawas yang bertugas mengawasi kegiatan koperasi agar berjalan sesuai aturan dan tujuan yang telah ditetapkan, (2 Orang) Karyawan di Unit Simpan Pinjam yang bertanggung jawab atas kegiatan simpanan dan pinjaman anggota, (1 Orang) Manajer di Unit Toko sebagai pemimpin dan mengatur kegiatan operasional toko, dan (6 Orang) Karyawan Unit Toko yang dimana 4 orang sebagai pelayan di toko secara

bergantian 2 shift , dan 2 orang menjadi pengurus gudang toko yang mengatur keluar masuknya barang ke gudang toko di koperasi tersebut.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai partisipasi anggota di Koperasi Serba Usaha Budi Daya dari tahun 2020 hingga 2024 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Partisipasi Anggota KSU Budi Daya

Tahun	Jumlah Anggota Terdaftar (Orang)	Partisipasi Belanja		Partisipasi Dalam Menyimpan		Partisipasi Meminjam	
		Jumlah (Orang)	(%)	Jumlah (Orang)	(%)	Jumlah (Orang)	(%)
2020	228	114	50,0	55	24,1	59	25,9
2021	213	106	49,8	53	24,9	54	25,4
2022	209	99	47,4	61	29,2	49	23,4
2023	213	98	46,0	65	30,5	50	23,5
2024	207	85	41,1	59	28,5	48	23,2

Berdasarkan Tabel 1.1 tentang Perkembangan Jumlah Partisipasi Anggota Koperasi Serba Usaha Budi Daya dari tahun 2020 hingga 2024, terlihat bahwa tingkat partisipasi anggota dalam kegiatan koperasi mengalami perubahan setiap tahunnya. Rata-rata partisipasi anggota dalam belanja selama lima tahun tersebut adalah sekitar 46,86%, yang menunjukkan bahwa kurang dari separuh anggota aktif melakukan transaksi pembelian di koperasi. Sementara itu, partisipasi dalam menyimpan rata-ratanya sebesar 27,44%, yang berarti sebagian kecil anggota aktif menggunakan layanan simpanan koperasi. Sedangkan untuk partisipasi dalam meminjam, rata-ratanya tercatat sekitar 24,28%, menunjukkan bahwa minat anggota dalam menggunakan fasilitas pinjaman koperasi masih tergolong rendah. Secara keseluruhan, data ini menggambarkan bahwa keterlibatan anggota sebagai pengguna layanan koperasi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pembelanjaan dan pemanfaatan layanan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa betapa pentingnya kinerja karyawan dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Berikut ini merupakan data perkembangan pendapatan pada setiap unit usaha di Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buah Batu Bandung.

1) Unit Usaha Toko dan Jasa Pelayanan

Salah satu unit yang dijalankan oleh Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buah Batu Bandung adalah unit usaha toko dan jasa pelayanan, yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok dan barang konsumsi bagi anggota maupun non-anggota. Namun, dalam pelaksanaannya, tingkat partisipasi anggota koperasi dalam memanfaatkan layanan toko tersebut tergolong rendah. Hal ini tercermin dari dominasi transaksi yang lebih banyak dilakukan oleh non-anggota dibandingkan anggota koperasi. Kurangnya kontribusi anggota sebagai konsumen aktif karena kondisi barang yang dibutuhkan oleh anggota kurang lengkap sehingga perlu diadakan evaluasi pada unit ini agar mengalami peningkatan penjualan yang semakin berkembang.

Kemudian dapat dilihat dari data transaksi anggota di unit toko ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 1. 2 Data Transaksi Anggota Dan Non Anggota di Unit Toko KSU Budi Daya

Tahun	Transaksi Anggota		Transaksi Non Anggota		Total (Rp)
	Rp	%	Rp	%	
2020	21,305,300	45,5	25,489,957	54,5	46,795,257
2021	39,063,110	54,8	32,280,162	45,2	71,343,272
2022	44,060,100	42,8	58,840,106	57,2	102,900,206
2023	46,752,229	44,1	59,256,324	55,9	106,008,553
2024	33,285,406	41,9	46,139,608	58,1	79,425,014

Sumber: Laporan Penjualan Unit Usaha Toko KSU Budi Daya

Pada Tabel 1.2 yang menunjukkan data transaksi pada unit toko KSU Budi Daya menunjukkan bahwa terjadinya penurunan transaksi anggota dari 54,8% di tahun 2021 dan menjadi 41,9% di tahun 2024 hal ini menunjukkan bahwa partisipasi anggota dalam berbelanja di koperasi semakin menurun. Persentase transaksi anggota terkecil terjadi pada tahun 2024, yaitu sebesar 41,9%. Jadi, tahun 2024 adalah tahun dengan rata-rata transaksi anggota paling rendah dibanding tahun-tahun sebelumnya.

2) Unit Simpan Pinjam

Unit Usaha Simpan Pinjam merupakan unit yang paling utama dikelola Koperasi Serba Usaha Budi Daya, anggota berhak menggunakan jasa simpan pinjam dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Unit simpan pinjam ini hanya melayani yang telah menjadi anggota di Koperasi Serba Usaha Budi Daya. Keuntungan yang diperoleh bagi anggota yang meminjam adalah proses realisasi pinjaman cepat dan terhadap anggota yang tidak aktif cukup lama (lebih dari 5 tahun) kemudian yang bersangkutan mengajukan pinjaman, maka anggota tersebut

harus membayar iuran wajib selama tidak aktif, serta mengikuti aturan pinjaman yang berlaku.

Selanjutnya jika dilihat dari trend jumlah pinjaman dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Data Penurunan Pinjaman di USP KSU Budi Daya

Tahun	Jumlah Anggota Yang Meminjam (Orang)	Jumlah Pinjaman (Rp)
2020	59 Orang	520.287.269
2021	54 Orang	507.425.269
2022	49 Orang	471.031.769
2023	50 Orang	430.729.500
2024	48 Orang	352.178.000

Sumber: Laporan Rapat Anggota Tahunan Koperasi Budi Daya 2020-2024

Data pada Tabel 1.3 ini menunjukkan penurunan trend partisipasi anggota dalam unit pinjaman Koperasi Serba Usaha Budi Daya, baik dari segi jumlah orang yang meminjam maupun dari nilai pinjamannya.

Dari hasil observasi sebelumnya adanya fenomena penurunan partisipasi anggota pada Unit Usaha Toko, Hal ini terjadi karena anggota merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Unit Usaha Toko, seperti pelayanan yang kurang ramah, kurang cepat, atau tidak membantu. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dalam melayani anggota bisa berdampak langsung pada menurunnya partisipasi anggota di koperasi.

Menurut Kasmir (2017:46), pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk

menumbuhkan rasa puas, rasa percaya, serta loyalitas. Pelayanan prima harus memenuhi unsur 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) serta diwujudkan melalui dimensi cepat, tepat, ramah, dan aman. Dimensi cepat berarti pelayanan diberikan secara tanggap tanpa menunda waktu, tepat berarti pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan prosedur yang berlaku, ramah berarti adanya sikap sopan, santun, dan komunikatif dari karyawan, serta aman berarti seluruh proses pelayanan berlangsung transparan, terpercaya, dan menjaga kerahasiaan data pelanggan. Dengan penerapan pelayanan unggul berdasarkan dimensi tersebut, kepuasan pelanggan dapat tercapai sehingga meningkatkan partisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.

Hal ini juga diperkuat dari hasil survei awal yang dilakukan peneliti saat kunjungan ke koperasi pada bulan April dan Mei. Dari hasil wawancara awal terhadap 12 orang anggota yang aktif bertransaksi 66,67% anggota merasa kurang puas terhadap pelayanan karyawan koperasi, mereka mengungkapkan keluhan terkait sikap karyawan yang kurang responsif dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Dan hanya 33,33% yang mengungkapkan pelayanan yang diberikan karyawan itu sesuai yang anggota harapkan. Selain itu, anggota juga mengeluhkan bahwa mereka merasa tidak diperhatikan ketika mengajukan pertanyaan atau keluhan, pelayanan yang lambat, kurangnya informasi yang jelas mengenai produk atau layanan koperasi, serta sikap kurang responsif dari sebagian karyawan saat menangani kebutuhan anggota, yang membuat mereka enggan kembali menggunakan layanan koperasi.

Kondisi ini mencerminkan belum maksimalnya kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan, yang seharusnya mampu menciptakan kenyamanan dan kepercayaan bagi anggota sebagai pengguna layanan koperasi. Hal ini berpotensi menurunkan minat anggota untuk berpartisipasi aktif, khususnya dalam memanfaatkan unit usaha koperasi.

Sebagai salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan hasil penelitian terdahulu yang bersumber dari jurnal dan skripsi.

Muhammad Iqbal (2018), dengan judul analisis kinerja karyawan dalam Upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Hasilnya dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Koperasi Konsumen Bank bjb "ZIEBAR" telah dinilai penting oleh responden, baik dari sisi pelayanan maupun tanggung jawab kerja. Hasil rekapitulasi kuesioner terhadap 12 indikator kinerja karyawan dan 2 indikator partisipasi anggota menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai seluruh aspek tersebut sebagai hal yang penting. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik dan optimal peran karyawan dalam memberikan pelayanan, maka partisipasi anggota sebagai pelanggan juga akan semakin meningkat. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi faktor kunci dalam mendorong keterlibatan anggota yang lebih aktif dalam kegiatan koperasi.

Selanjutnya penelitian yang di lakukan Heri Nugraha (2022), dalam jurnal ilmsah multi disiplina indonesia, dengan judul analisis kinerja karyawan dalam

upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Bahwa hasil penelitian terhadap kinerja karyawan dalam melayani anggota koperasi konsumen bank bjb (ZIEBAR) dilakukan cukup baik. Hal ini perlu ditanggapi lebih lanjut agar tidak menjadi permasalahan yang akan datang karena partisipasi anggota akan meningkat apabila kualitas pelayanan yang diberikan karyawan koperasi maksimal. Artinya, karyawan juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk anggota agar turut aktif dalam kegiatan usaha koperasi seperti melakukan transaksi secara terus menerus dikoperasi. Untuk itu diperlukannya upaya-upaya yang harus dilakukan koperasi ziebar dalam meningkatkan partisipasi anggota khususnya sebagai pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah

- 1) Bagaimana kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota di Koperasi Serba Usaha Budi Daya.
- 2) Bagaimana tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan/pengguna jasa di Koperasi Serba Usaha Budi Daya.
- 3) Upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan/pengguna jasa melalui kinerja karyawan dalam pelayanan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota serta mengkaji

pengaruhnya terhadap tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Serba Usaha Budi Daya, sehingga dapat dirumuskan upaya-upaya strategis yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong keterlibatan aktif anggota dalam memanfaatkan unit usaha koperasi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk:

- 1) Mendeskripsikan dan menganalisis tingkat partisipasi anggota Koperasi Serba Usaha Budi Daya sebagai pelanggan/pengguna jasa.
- 2) Mendeskripsikan dan menganalisis kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha Budi Daya dalam melaksanakan tugas dalam pelayanan kepada anggota.
- 3) Mendeskripsikan dan menganalisis upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan/pengguna jasa melalui peningkatan kinerja karyawan di Koperasi Serba Usaha Budi Daya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis bagi Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buah Batu Bandung, Diantaranya:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen koperasi, sumber daya manusia, dan partisipasi anggota. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pemahaman tentang hubungan antara kinerja karyawan sebagai ujung tombak pelayanan dengan tingkat partisipasi anggota sebagai pelanggan/pengguna

jasa koperasi. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji faktor-faktor internal koperasi yang mempengaruhi keterlibatan anggota dan keberhasilan organisasi koperasi secara berkelanjutan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengurus dan manajemen Koperasi Serba Usaha Budi Daya dalam menyusun program-program kerja yang lebih tepat sasaran sesuai dengan kebutuhan dan harapan anggota. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya partisipasi aktif anggota sebagai pelanggan/pengguna jasa untuk keberhasilan koperasi. Hasil penelitian juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan sebagai ujung tombak pelayanan, sehingga dapat mendorong peningkatan kembali partisipasi anggota di Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buah Batu Bandung.