

BAB V

PENDEKATAN MASALAH

5.1. Pendekatan Masalah

Sesuai apa yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, untuk memahami dan menganalisis suatu permasalahan perlu dilakukan pendekatan secara teoritis dan menggunakan teori-teori yang mendukung dengan masalah-masalah yang akan dibahas.

5.2 Pendekatan Koperasi

Pengertian Koperasi berasal dari bahasa Inggris *co-operation* yang berarti usaha bersama. Dengan kata lain berarti segala pekerjaan yang dilakukan secara bersama-sama sebenarnya dapat disebut sebagai koperasi (Subandi:2009:18).

Koperasi sebagai organisasi ekonomi yang tidak mengkhususkan aktivitasnya untuk memperoleh keuntungan, tapi lebih mengutamakan kepentingan dan kesejahteraan anggota dalam bentuk pelayanan yang memuaskan. Tugas pokok koperasi adalah menunjang kepentingan ekonomi anggota, dan dalam rangka memajukan kesejahteraan anggota. Oleh karena itu dalam melaksanakan atau menentukan kebijakan usahanya harus berdasarkan kepada kepentingan-kepentingan anggota, agar dapat merangsang dan meningkatkan anggota yang efektif. Dengan mengacu pada pasal 6 UU No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian, disebutkan bahwa koperasi primer dibentuk oleh sekurang-kurangnya 20 orang. Sedangkan koperasi sekunder dibentuk oleh sekurang-kurangnya 3 koperasi.

Menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 1992 Tentang perkoperasian

BAB I pasal (1) ayat (1) menyatakan bahwa :

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasar prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas azaz kekeluargaan”

Pengertian ini disusun tidak hanya berdasar pada konsep koperasi sebagai ekonomi dan sosial tetapi secara lengkap telah mencerminkan norma-norma atau kaidah-kaidah tersebut dari fungsi dan peran koperasi sebagai berikut :

1. Alat untuk membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.
2. Alat untuk mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat
3. Alat untuk memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional, dan
4. Alat untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang mewujudkan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Di Indonesia, prinsip koperasi tercantum dalam UU No. 12 Tahun 1967 dan UU No. 25 Tahun 1992, prinsip koperasi dinyatakan sebagai berikut :

1. Keanggotaan bersifat sukarela dan terbuka

Bergabung menjadi anggota koperasi atas dasar sukarela untuk mendorong diri sendiri dalam kekuatan kerjasama atau kebersamaan

2. Pengelolaan dilakukan secara demokratis

Anggota koperasi memiliki peran dalam melaksanakan aktifitas koperasi sebagai cermin bahwa koperasi telah menciptakan suasana demokratis dalam mengendalikan organisasi. Anggota dapat mengusulkan, mengevaluasi kebijakan dan kerja koperasi pada saat rapat anggota

3. Pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil sebanding dengan besarnya jasa usaha masing-masing anggota

Setiap anggota koperasi yang memberikan partisipasi aktif dalam usaha koperasi, akan mendapat bagian sisa hasil usaha yang lebih besar daripada anggota yang pasif

4. Pemberian jasa yang terbatas terhadap modal

Anggota adalah pemilik koperasi sekaligus pelanggan. Simpanan yang disetorkan anggota kepada koperasi akan digunakan koperasi untuk melayani anggota termasuk dirinya sendiri untuk meningkatkan efisiensi dan mencapai kepentingan ekonomi bersama akan tercapai

5. Kemandirian

Koperasi harus mampu berdiri sendiri dalam hal pengambilan keputusan usaha dan organisasi. Dalam kemandirian tergantung pula pengertian kebebasan yang bertanggung jawab, otonomi, swadaya dan keberanian mempertanggungjawabkan segala tindakan atau perbuatan sendiri dalam pengelolaan usaha dan organisasi

6. Pendidikan perkoperasian

Setiap anggota koperasi mempunyai hak suara yang sama dalam pengambilan keputusan pada saat rapat anggota, untuk mencapai hal

tersebut anggota koperasi perlu dibekali pengetahuan yang memadai tentang perkoperasian, anggota koperasi yang berkualitas untuk memiliki kemampuan, berwawasan luas dan bersolidarita yang kuat dalam mewujudkan tujuan berkoperasi

7. Kerjasama antarkoperasi

Kerjasama antar koperasi yang terjadi dengan baik demi perkembangan koperasi

Dan nilai-nilai koperasi telah tercantum dalam UU No. 25 Tahun 1992 pada UU nilai-nilai koperasi dinyatakan sebagai berikut :

1. Menolong Diri Sendiri

Anggota meyakini bahwa upaya menolong diri sendiri dapat dilakukan apabila bergabung dalam wadah koperasi.

2. Tanggungjawab Sendiri

Anggota memiliki tanggung jawab menjalankan kewajibannya yaitu melakukan simpanan wajib maupun sukarela dan melakukan pinjaman dengan bertanggung jawab.

3. Demokrasi pada Koperasi

Situasi demokrasi di koperasi tercipta melalui pengambilan keputusan, pengelolaan dan manajemen koperasi yang melibatkan anggota.

4. Persamaan pada Koperasi

Anggota tidak dibeda-bedakan semua anggota, mendapat hak dan kewajiban yang sama untuk berpartisipasi dengan koperasi, menyampaikan pendapat, mendapat informasi atau pelatihan.

5. Kejujuran

Nilai kejujuran dengan melaporkan kegiatan, keuangan serta hal-hal administrasi yang menyangkut koperasi dan melampirkannya pada laporan tahunan dengan rincian dan laporan yang jelas dan detail.

6. Keterbukaan dan Kepedulian Terhadap Orang Lain

Laporan pertanggungjawaban yang dapat dijelaskan secara terbuka sehingga anggota dapat mengetahui kondisi koperasi sebenarnya dan menentukan kebijakan apa yang perlu diperbaiki dalam manajemen serta peduli terhadap orang lain dengan menyelesaikan pinjaman secara rutin.

Ada beberapa jenis koperasi, berikut adalah jenis koperasi berdasarkan jenis usahanya, menurut Undang-Undang RI nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian :

1. Koperasi Simpan Pinjam

Adalah koperasi yang memiliki usaha tunggal yaitu menampung simpanan anggota dan melayani pinjaman. Anggota yang menabung (menyimpan) akan mendapatkan imbalan jasa dan bagi peminjam dikenakan jasa. Besarnya jasa bagi penabung dan peminjam ditentukan melalui rapat anggota, dari sinilah kegiatan usaha koperasi dapat dikatakan dari, oleh dan untuk anggota.

2. Koperasi Serba Usaha

Adalah koperasi yang bidang usahanya bermacam-macam. Misalnya, unit usaha simpan pinjam, unit pertokoan untuk melayani kebutuhan sehari-hari anggota juga masyarakat, unit produksi, unit wartel dan lainnya.

3. Koperasi Konsumsi

Adalah koperasi yang bidang usahanya menyediakan kebutuhan anggota sehari-hari. Kebutuhan yang dimaksud misalnya kebutuhan bahan makanan, pakaian, perabotan rumah tangga, dan lainnya.

4. Koperasi Produksi

Adalah koperasi yang bidang usahanya membuat barang (memproduksi) dan menjual secara bersama sama. Anggota koperasi ini pada umumnya sudah memiliki usaha dan melalui koperasi para anggota mendapatkan bantuan modal dan pemasaran.

Berdasarkan pengertian diatas jika dikaitkan dengan koperasi karyawan Harapan Kita, maka dapat diketahui bahwa Koperasi Karyawan Harapan Kita merupakan Koperasi Serba Usaha, jika dilihat dari jenis usaha yang dijalankannya.

5.3 Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan, dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu. Pengelolaan dan pendayagunaan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut di kembangkan secara maksimal di dalam dunia kerja untuk mencapai organisasi dan pengembangan individu.

Menurut Edwin B Flippo (dalam Malayu S.P. Hasibuan 2010:11) menyatakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat”

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Malayu S.P. Hasibuan (2010:10) menyatakan bahwa :

“Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan dan masyarakat”

Tujuan utama manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi pegawai terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami karena semua kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan, tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia tersebut harus dikelola agar dapat berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan organisasi. Tujuan tersebut dapat dijabarkan ke dalam 4 tujuan yang lebih operasional menurut Sedamaryanti (7;2009), yaitu sebagai berikut :

1. Tujuan Masyarakat (*Societal Objective*)
2. Tujuan Organisasi (*Organization Objective*)
3. Tujuan Fungsi (*Funcional Objective*)
4. Tujuan Personal (*Personal Objective*)

Sedangkan aktifitas manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan untuk menyediakan dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif dan berkualitas

bagi organisasi atau perusahaan. Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Malayu S.P. Hasibuan (21:2011) adalah sebagai berikut :

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Pengarahan
4. Pengendalian
5. Pengadaan
6. Pengembangan
7. Kompensasi
8. Pengintegrasian
9. Pemeliharaan
10. Kedisiplinan
11. Pemberhentian

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu pelaksana dan tanggung jawab atas kegiatan-kegiatan sumber daya manusia mulai dari pengadaan, pelatihan dan pengembangan. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia dilaksanakan sesuai dengan arahan dan visi organisasi untuk kepentingan para anggota organisasi.

Di dalam koperasi atau perusahaan manajemen sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan antara keseluruhan anggota dengan tuntutan dan kemampuan organisasi koperasi atau perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama koperasi atau perusahaan agar dapat berkembang secara produktifitas dan wajar. Perkembangan usaha dan

organisasi koperasi atau perusahaan sangatlah bergantung pada produktifitas tenaga kerja dalam bentuk kinerja pelayanan karyawan yang ada di koperasi atau perusahaan.

5.4 Pendekatan Kinerja Pelayanan Karyawan

Kinerja pelayanan sebagai salah satu kajian perilaku dalam pengembangan organisasi koperas sangatlah penting, mengingat kinerja organisasi dan usaha koperasi belum menunjukkan kondisi yang menggembirakan. Hal ini disebabkan oleh belum optimalnya kinerja yang diperhatikan oleh karyawan terutama dalam pelayanan sehingga perilaku organisasi secara umum belum efektif. Kinerja sebagai salah satu kajian perilaku yang oleh banyak faktor, diantaranya adalah kemampuan dan motivasi karyawan seperti yang dinyatakan oleh Sutermeister (dalam Rully Indrawan dan Tati Suhartati, 1997:68), menyatakan bahwa :

“Job performance are considered to result from ability and motivation”. Dimana kemampuan (*ability*) terbentuk oleh keterampilan (*skill*) dan pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki. Hal tersebut dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Faktor Kemampuan

Kemampuan seseorang terbentuk oleh kecakapan dan pengetahuan yang dimiliki, dengan kemampuan tersebut diharapkan dapat mengerjakan pekerjaannya dengan baik sehingga akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan sesuai dengan kemampuannya. Indikator-indikator kemampuan tersebut adalah :

- a. Kecakapan, yaitu kemampuan seseorang untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik yang meliputi kepribadian dan keterampilan karyawan.
- b. Pengetahuan, berhubungan dengan daya nalar yang dimiliki seseorang yang umumnya lebih banyak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengetahuan ini bisa didapat dari pengalamannya seseorang dan pendidikan serta pelatihan yang pernah diikutinya.

2. Faktor Motivasi

Motivasi adalah kondisi bathiniah dan sikap mental manusia yang mendorong dan mengarahkan pada tampilan perilaku untuk peraih kepuasan dan mengurangi keseimbangan. Motivasi kerja ini terbentuk dari indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Pemenuhan kebutuhan, teori dua faktor dari *Hezberg* menyatakan bahwa karyawan tergolong secara intrinsik akan menyenangi pekerjaan yang memungkinkannya menggunakan kreativitas dan inovasinya, sehingga perlu diawasi dengan ketat. Sedangkan karyawan yang tergolong dalam faktor ekstrinsik melihat apa yang akan diberikan organisasi kepada mereka . Faktor intrinsik yaitu daya dorong yang timbul dalam diri masing-masing karyawan, sedangkan faktor ekstrinsik yaitu yaitu pendorong yang datang dari luar, dari karyawan, terutama dari organisasi tempat bekerjanya. Faktor ekstrinsik sebenarnya dapat memuaskan karyawan, akan tetapi jarang memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat.

- b. Kondisi kerja, Kondisi kerja ini dibedakan menjadi kondisi kerja fisik dan kondisi kerja sosial. Kondisi kerja fisik berupa kegaduhan, penerangan, musik dan kelembutan yang tersedia. Sedangkan kondisi kerja sosial terbentuk oleh pemimpin, kelompok, dan keadaan organisasi formal.

Pengertian kinerja karyawan menurut A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2011:67), adalah sebagai berikut :

“Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Kemudian A. A. Anwar Prabu Mangkunegara (2011:67), menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah : **“faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*)”.**

Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (dalam A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2011), yang merumuskan bahwa :

Human Performance = Ability x Motivation.

Motivation = Attitude x Situation.

Ability = Knowledge x Skill.

Faktor-faktor yang sangat mempengaruhi kinerja, yaitu :

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realitas (*Knowledge + Skill*). Artinya, pegawai

perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya. Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakannya sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya akan dapat berhasil bilamana pemimpin tersebut mampu meningkatkan kinerjanya. Selanjutnya dikemukakan pula bahwa kemampuan dan motivasi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pelayanan karyawan. Hal ini disebabkan peningkatan kinerja karyawan lebih ditekankan pada segi psikologis, dimana dengan jalan melibatkan seseorang di dalamnya, maka orang tersebut akan merasa bertanggung jawab.

Sedangkan keberhasilan karyawan dalam mencapai kinerja pelayanannya yang optimal tergantung dari kompetensi yang dimilikinya, apabila kompetensi tersebut *relevan* dengan *Job Description*. Maka, akan semakin mempermudah karyawan dalam menjalankan kinerjanya.

Untuk dapat eksis dan berkembang koperasi memerlukan kinerja yang baik, salah satu hal yang paling penting adalah pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggotanya. Karena dengan pelayanan yang maksimal kepada anggota diharapkan

akan dapat menumbuhkan partisipasi anggota secara aktif, yang pada akhirnya akan mendapatkan peningkatan dari kegiatan usaha yang dijalankan.

Kotler (dalam Fajar Laksana 85:2008), mengemukakan pengertian pelayanan adalah sebagai berikut :

“Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Adapun menurut Welch (dalam Fajar Laksana 88:2008), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai berikut :

“Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kita atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan luar, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng”.

Peningkatan pelayanan unit perdagangan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya dan dikembangkan seluas-luasnya serta diarahkan pada pemanfaatan dan pengembangan koperasi itu sendiri.

Ada beberapa alasan mengapa pelayanan yang maksimal itu penting untuk dilakukan oleh perusahaan koperasi terhadap anggotanya dalam keitannya sebagai pelanggan, diantaranya :

1. Hubungan pelanggan adalah merupakan kegiatan integral dari kegiatan pelayanan, karena tanpa pelanggan perusahaan koperasi tidak mungkin eksis.
2. Pelanggan yang puas adalah esensial dari keberhasilan perusahaan, karena perusahaan dapat berkembang melalui kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan akan terus berkembang melalui kepuasan

pelanggan, sehingga pelanggan akan terus menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan koperasi tersebut.

3. Pelayanan pelanggan yang bermutu dapat dipelajari, bukan diwariskan, seperti kepuasan keterampilan agar mampu unggul dalam pelayanan diperlukan latihan dan pengalaman yang memadai.

Tingkat kualitas jasa tidak dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan atau lembaga, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan jasa, perusahaan atau lembaga berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas jasa. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang diharapkan, maka konsumen cenderung akan mencobanya kembali. Akan tetapi, bila jasa yang diharapkan (*perceived service*) lebih rendah dari jasa yang diharapkan (*expected service*), maka akan kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan perusahaan atau lembaga yang bersangkutan. Dalam mengevaluasi kualitas produk atau jasa perusahaan atau lembaga, konsumen mengacu pada berbagai faktor atau dimensi dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*. Konsumen umumnya menggunakan lima dimensi yang dikutip oleh Philip kotler (2009), yaitu :

1. berwujud (*tangible*), mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan, dan media komunikasi.
2. Keandalan (*realibility*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
3. Daya tangkap (*responsivness*), kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
5. Empati (*emphaty*), mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan karyawan.

5.5 Pendekatan Partisipasi Anggota

Partisipasi anggota dalam koperasi merupakan keikutsertaan anggota maupun masyarakat dalam setiap aktifitas koperasi. Terjadinya partisipasi anggota diharapkan dapat menumbuhkan dan memantapkan kemandirian organisasi. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai partisipasi anggota menurut beberapa pendapat para ahli, yaitu :

Pengertian partisipasi anggota menurut Keith Davis (dalam A.A. Anwar Prabu Mangkunegara 2011:113) adalah sebagai berikut :

“Partisipasi adalah keterlibatan emosi dan mental pegawai dalam situasi kelompok yang menggiatkan mereka untuk menyumbang pada tujuan kelompok serta bertanggung jawab terhadap hal tersebut”.

Adapun partisipasi yang ideal menurut Herman Soewardi (1989:396), adalah sebagai berikut :

“Partisipasi anggota yang ideal dapat kita rumuskan sebagai keikutsertaan para anggota secara menyeluruh dalam pengambilan keputusan, penetapan kebijakan, arah dan langkah usaha, dalam pengawasan terhadap jalannya usaha, dalam permodalan usaha dan dalam menikmati sisa hasil usaha”.

Dari pendapat-pendapat diatas, partisipasi anggota pada koperasi dapat disimpulkan sebagai berikut :

“Yang dimaksud dengan partisipasi anggota adalah keikutsertaan anggota dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan koperasi baik yang berhubungan dengan usaha maupun dengan organisasi, sehingga secara langsung maupun tidak langsung anggota turut serta dalam mengelola jalannya kelembagaan koperasi seperti pemenuhan kewajiban sebagai anggota, mengikuti rapat-rapat yang diadakan koperasi, aktivitas anggota untuk membeli atau menjual ke koperasi dan lain-lain”.

5.5.1 Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik

Sebagai pemilik, anggota menentukan gerak dan arah organisasi koperasi. Karena itu rapat anggota merupakan kekuasaan tertinggi dari koperasi. Setiap anggota di dalam kedudukan yang sejajar dan sama derajatnya, ditunjukkan ketetapan bahwa satu anggota satu suara tanpa mempertimbangkan besar kecilnya kontribusi modal dan masing-masing anggota di dalam rapat anggota itu, eksistensi anggota sebagai pemilik koperasi terlihat dengan jelas. Partisipasi anggota sebagai pemilik lebih banyak dicerminkan dari keterlibatan anggota di dalam rapat anggota tersebut.

Hanel (1992) mengemukakan bahwa anggota sebagai pemilik koperasi memiliki kewajiban untuk :

1. Merumuskan tujuan koperasi agar sesuai dengan yang diinginkan oleh anggota;
2. Menetapkan program kerja koperasi sebagai wujud dari langkah-langkah yang harus ditempuh koperasi, sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan;
3. Memodali dan membiayai koperasi agar program-program yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan oleh manajemen koperasi.

4. Mengawasi jalannya koperasi agar selalu berada pada jalur norma, nilai, prinsip, program kerja dan keputusan-keputusan rapat anggota. Para anggota sebagai pemilik koperasi harus aktif mengikuti, memantau dan mengendalikan aktivitas koperasi agar sejauh mungkin tidak menyimpang dari kepentingan anggota.

5.2.2 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan

Program-program pelayanan koperasi diselenggarakan untuk anggota. Program-program itu diputuskan oleh anggota, dimodali dan dibiayai oleh anggota juga. Karena itu anggota juga harus menggunakan jasa-jasa pelayanan koperasi untuk kepentingan ekonominya. Telah dijelaskan terdahulu bahwa anggota berhak memperoleh pelayanan dari koperasi dan memperoleh dampak terhadap perbaikan kondisi ekonominya.

BAB VI

METODE PENELITIAN

6.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus (*Case Study*) pada Koperasi Karyawan Harapan Kita Jatinangor, dengan tujuan untuk memperoleh data dan informasi yang mendalam, mengidentifikasi masalah-masalah serta menganalisa fenomena yang terjadi pada koperasi tersebut.

6.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)

6.2.1 Jenis Dan Macam Data yang Diperoleh

Jenis dan macam data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden dan informan yang ada di KOPKAR Harapan Kita yaitu tentang data yang berhubungan dengan kerja pelayanan karyawan dan partisipasi anggota.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh tidak secara langsung dari sumber informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang biasanya dalam bentuk laporan pertanggung jawaban RAT, catatan-catatan, dokumen

-dokumen yang berhubungan dengan keadaan umum organisasi dan manajemen terhadap permasalahan yang akan diteliti.

Sedangkan macam data yang diperlukan untuk penelitian dalam organisasi koperasi adalah sebagai berikut :

1. Data Kualitatif, yaitu data yang dikategorikan menurut kualitas objek yang akan diteliti, dalam hal ini yang berhubungan dengan kinerja pelayanan karyawan dan partisipasi anggota yang berbentuk uraian.
2. Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk bilangan dan harganya dapat berubah-ubah. Data ini dapat berupa keterangan mengenai sesuatu hal yang berbentuk angka.

6.2.2 Operasional Variabel

Tabel 6.1 Operasional Variabel Kinerja Pelayanan Karyawan

Variabel	Indikator	
	Dimensi	Data
Kinerja Pelayanan Karyawan	- Kemampuan pelayanan	- Mahir menggunakan peralatan kerja (membuat akuntansi komputer dll)
	a. Kecakapan	- Berkomunikasi dengan anggota
	• Keterampilan	- Teliti dalam bekerja
	• Kepribadian	- Loyalitas terhadap pekerjaan
	b. Pengetahuan	- Latar belakang pendidikan
		- Mengikuti pendidikan dan pelatihan
	- Motivasi	- Gaji yang adil dan layak
	a. Pemenuhan kebutuhan	- Pengakuan akan hasil pekerjaan
	b. Kondisi kerja	- Hubungan dengan rekan kerja
		- Hubungan dengan pengurus
		- Kenyamanan dan kebersihan lingkungan kerja
	- Kualitas pelayanan	- Kondisi fasilitas/peralatan kantor

	a. Bukti langsung (<i>tangibels</i>)	- Karapian penampilan karyawan dalam melayani anggota
	b. Keadaan (<i>reability</i>)	- Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggota - Senantiasa memperhatikan kecepatan proses pelayanan
	c. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	- Kesiapan akan tugas untuk tanggap terhadap masalah anggota - Kemampuan menguasai tugas untuk memberikan bantuan kepada anggota
	d. Jaminan (<i>assurance</i>)	- Kemampuan karyawan memberikan jawaban atas keluhan anggota - Kemampuan karyawan memberikan keyakinan kepada anggota
	e. Empati (<i>empathy</i>)	- Menjalin hubungan yang harmonis dengan anggota
Partisipasi Anggota	- Partisipasi kontributif (sebagai pemilik)	Partisipasi anggota dalam rapat anggota serta partisipasi dalam pengambilan keputusan : - Frekuensi kehadiran pada RAT - Keterlibatan dalam RAPBK - Penggunaan hak suara dalam pemberian saran/ide Partisipasi anggota dalam pengawasan kegiatan usaha : - Pengawasan terhadap pembelian anggota Partisipasi anggota dalam permodalan : - Simpanan pokok - Simpanan wajib
	- Partisipasi insentif (sebagai pelanggan)	Partisipasi anggota dalam memanfaatkan jasa dan pelayanan koperasi : - Jumlah transaksi - Ketepatan besarnya pembelian - Jumlah pembelian

6.3 Sumber Data Dan Cara Menemukannya

Untuk memperoleh data yang diperlukan guna mendukung penelitian ini, data tersebut dapat diperoleh dari :

1. Responden, yaitu orang yang dapat memberikan keterangan tentang dirinya sendiri yang mempunyai keterkaitan langsung dalam kegiatan operasi. Dalam penelitian, responden adalah anggota dan pengurus koperasi.
2. Informan, yaitu orang yang dapat memberikan tentang pihak lain. Dalam hal ini peneliti informan adalah anggota dan masyarakat di lingkungan objek penelitian.
3. Catatan-catatan atau dokumen, yaitu sumber data tertulis yang memuat yang berhubungan dengan kegiatan penelitian.

6.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat memecahkan masalah yang teliti diperlukan data yang dapat dikumpulkan dengan cara :

1. Wawancara, yaitu secara langsung mengadakan tanya jawab dengan informan maupun responden dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan.
2. Observasi, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap tempat dan objek yang diteliti.
3. Studi pustaka, yaitu mengumpulkan data dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian.

6.5 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling Insidental. Definisi sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan

kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental beremu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiono.2014)

Menurut Sugiono (2014:160), bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian minimal adalah 30 sampai 500. Dalam penelitian ini yang menjadi sampel sebagai sumber data adalah 40 anggota KOPKAR Harapan Kita.

6.6 Rancangan Analisis (Pengolahan Data)

Supaya data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

Untuk menjawab identifikasi masalah, maka analisis yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjawab identifikasi masalah yang pertama yaitu bagaimana kinerja pelayanan karyawan kepada anggota pada Koperasi Karyawan Harapan Kita, dilakukan dengan cara analisis deskriptif berdasarkan fakta di koperasi melalui wawancara dengan pengelola KOPKAR Harapan Kita.
2. Untuk menjawab identifikasi masalah yang kedua, yaitu bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan pada Koperasi Karyawan Harapan Kita, dilakukan dengan cara mengolah data dari kuesioner yang disebar ke 30 anggota koperasi yang menjadi sampel.

Untuk memudahkan perhitungannya, maka responden diberi 5 alternatif penilaian untuk setiap pernyataan dengan menggunakan skala likert. Menurut sugiono (2010:93). **“Skala likert adalah skala yang digunsksn untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.**

Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan.

Tabel 6.1 Alternatif-Alternatif

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Persentase penilaian kriteria tiap indikator dari variabel kinerja pelayanan unit perdagangan oleh anggota dapat diperoleh dengan rumus. Menurut Sugiyono (2012) :

$$P = \frac{Fn}{\Sigma f} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Presentase

Fn = Frekuensi

$\sum f$ = Jumlah Frekuensi/Responden

Berdasarkan rumus tersebut untuk mengetahui penilaian t= yaitu persentase nilai kenyataan dari setiap variabel yang akan diukur maka dapat diperoleh dengan cara menghitung skala persentase interval yang ditentukan dengan rumus berikut :

$$I = \frac{(skt \times n) - (skr \times n)}{N}$$

Keterangan :

I = Interval

Skt = Skor Tertinggi

Skr = Skor Terendah

n = Kriteria

N = Panjang Kelas

$$I = \frac{(skt \times n) - (skr \times n)}{N}$$

$$I = \frac{(5 \times 30) - (1 \times 30)}{5} = 24$$

Tabel 6.3 Kriteria Penilaian Kinerja Pelayanan

Skala Interval	Kriteria
30 – 54	Sangat Kurang Baik
55 – 79	Kurang Baik
80 – 104	Cukup Baik
105 – 129	Baik
130 - 154	Sangat Baik

3. Untuk menjawab identifikasi masalah yang ketiga, yaitu upaya-upaya apa yang harus dilakukan koperasi agar dapat meningkatkan partisipasi anggota dan kinerja pelayanan karyawan di Koperasi Karyawan Harapan Kita, yaitu dengan cara menarik daftar pertanyaan wawancara atau kuesioner dari responden. Kemudian data dan informasi di analisis.

6.7 Jadwal Penelitian

Kegiatan ini dilaksanakan dalam beberapa tahapan sebagai berikut :

1. Tahap Persiapan : Januari – Februari 2019
2. Tahap Pengumpulan Data : Februari – Maret 2019
3. Tahap Pengolahan Data : April – Mei 2019
4. Tahap Penulisan Skripsi : Juni – Juli 2019