

BAB I

PENDAHULUAN

1.2. Latar Belakang Penelitian

Pada hakikatnya manusia memiliki keterbatasan dan ketergantungan dengan sesama manusia lainnya. sesuai dengan kodratnya, individu merupakan makhluk sosial dan memiliki keterbatasan kemampuan, tenaga maupun waktu, yang tidak bisa memenuhi kebutuhan serta keinginannya sendiri, maka setiap individu perlu melakukan kerja sama agar kebutuhan dan keinginan tersebut dapat terpenuhi. Manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa bekerja yang saling menguntungkan untuk kesejahteraan bersama, maka dalam perkoperasian dibentuk koperasi sebagai salah satu badan usaha.

Koperasi hadir sebagai salah satu bentuk badan usaha yang diharapkan keberadaannya dapat berperan serta dalam memperbaiki perekonomian nasional. Dimana pertumbuhan ekonomi dilandasi dengan keadaan kenaikan kapasitas produksi suatu perekonomian yang diwujudkan dalam bentuk kenaikan pendapatan nasional karena itu, dibutuhkan suatu pembangunan ekonomi menurut Drs. Subandi (2012:9) yakni serangkaian kegiatan dalam suatu perekonomian negara untuk mengembangkan kegiatan ekonomi dalam memperbaiki taraf hidup. Seperti yang tertulis dalam Undang Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 1 yaitu **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”**. Perekonomian Indonesia merupakan usaha bersama, yang

menggambarkan demokrasi ekonomi berasaskan kekeluargaan dan gotong royong demi mencapai kemakmuran bangsa.

Koperasi harus dikelola secara baik melalui penalaran fungsi-fungsi peranan, pengelolaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang efektif dan efisien. Semua itu perlu dirumuskan dalam norma-norma dan kesepakatan yang disusun secara bersama. Pendidikan berkoperasi dan pengelolaannya memerlukan peran aktif dari seluruh sumber daya manusia yang ada di dalam koperasi tersebut, sumber daya manusia yang ada baik pengurus, karyawan maupun anggota. Pengurus koperasi mempunyai kedudukan yang sangat menentukan bagi suksesnya koperasi sebagai badan usaha yang menjalankan aktivitas usahanya untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya, sehingga pengurus koperasi harus mampu memberikan komitmen pelayanan terhadap anggota koperasi. Pengurus dituntut untuk meningkatkan aktivitas kerjanya dan mengoptimalkan sistem kerja yang ada serta melakukan penyempurnaan-penyempurnaan agar menjadi lebih baik lagi. Karena semua itu akan berhubungan dengan pelayanan terhadap anggota, sehingga diharapkan dapat meningkatkan partisipasi anggota yang akan mengakibatkan kemajuan bagi koperasi itu sendiri.

Menurut Anoraga (2007:111) “partisipasi anggota adalah kesediaan anggota untuk mengikuti kewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab.” Kemudian menurut Ropke (2012: 53) keefektifan partisipasi anggota tergantung dari interaksi antara anggota atau penerima manfaat, manajemen dan program.

Partisipasi anggota dapat diukur dari partisipasi dalam pengambilan keputusan di rapat anggota, partisipasi dalam kontribusi modal (simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela), partisipasi dalam pemanfaatan pelayanan (aktif dalam berbagai jenis usaha koperasi).

Komitmen pelayanan merupakan masalah yang sering diharapkan oleh koperasi di dalam mengelola koperasi secara optimal. Koperasi harus dapat memperbaiki kualitas manajemen sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam membangun kualitas pelayanan, jika terjadi kekeliruan dan kesalahan dan pelayanan, maka akan menyebabkan timbulnya hambatan-hambatan yang serius dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Karena itu, pengurus harus mampu mengelola sumber daya manusia secara profesional dan menerapkan pelayanan yang tepat agar mencapai keberhasilan dan kemajuan yang diinginkan.

Demikian pula pengertian koperasi yang tertuang dalam Undang-undang Republik Indonesia No 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang menyatakan 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 berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka pembinaan terhadap koperasi harus terus dan terarah, agar koperasi dapat menerapkan prinsip-prinsip secara nyata dan benar, sehingga koperasi dapat sejajar dengan badan usaha lain. Salah satu tugas koperasi adalah meningkatkan kemampuan ekonomi rumah tangga anggotannya

dengan cara memberikan pelayanan yang nyata sesuai dengan kebutuhan annggotanya..

Koperasi Unit Desa Setia Manggung merupakan koperasi yang berdiri pada tanggal 5 maret 1998, dengan status badan hukum: No. 6439/BH/PAD/KWK.10.III/1998. Koperasi Unit Desa Setia Manggung beralamat di jalan raya Parakanmuncang No.247 Telp. Fax (022)7797967 Kecamatan Cimanggung Kabupaten Sumedang. Dalam peningkatan usaha anggota serta mempermudah dalam memenuhi kebutuhannya unit usaha yang dimiliki Koperasi Unit Desa Cimanggung sebanyak 5 (lima) unit, diantaranya:

1. Unit Pelayanan Simpan Pinjam,

Skala prioritas yang di tunjukan dalam melaksanakan pelayanan simpan pinjam (PSP) di Koperasi Unit Desa Setia Manggung yang berorirntasi penuh terhadap kepentingan para anggota dengan landasan pelayanan menlong diri sendiri. Adapun jenis simpanan di KUD Setia Manggung antara lain:

1. Simpanan Modal Sendiri(jangka panjang)
2. Simpanan Titipan (jangka pendek)
3. Simpanan anggota

Kegiatan koperasi tersebut dikelola oleh 5 orang pengurus dimana 3 orang pengurus aktif dan 2 pengurus tidak aktif, 3 orang pengawas dan 5 karyawan. Anggota koperasi itu sendiri adalah masyarakat umum terdiri dari pedagang, karyawan pabrik, buruh, dan petani. Anggota koperasi secara rutin membayar simpanan pokok dan simpanan wajib pada koperasi dengan besaran simpanan pokok Rp 25.000 dan simpanan wajib Rp 21.000. Anggota dalam membayar

simpanan wajib terdiri dari 3 kategori yakni aktif, pasif dan hanya mendaftar kemudian tidak ada kontribusi sama sekali. Produk simpanan yang disediakan di antaranya ada simpanan pokok, simpanan wajib, dan sukarela.

2. Unit Usaha Sarana Produksi Pertanian (SAPROTAN),

Sebagai konsekuensi awal bahwa berdirinya Koperasi Unit Desa setia Manggung merupakan sebuah koperasi desa yang bergerak dan memfasilitasi para petani dalam rangka membantu pemerintah mendistribusikan sarana produk pertanian berupa pupuk kepada petani khususnya anggota.

3. Unit Usaha Jasa Payment Point Online Bank (PPOB)

Unit usaha jasa payment Point Online Bank berkerjasama kemitraan usaha dengan usaha lain yang dilaksanakan KUD Setia manggung dalam bidang penerimaan pembayaran rekening listrik, telepon, cicilan motor, tiket kereta api, PBJS kesehatan dengan sistem PPOB online selama tahun 2016 sebagai berikut:

- Kerjasama dengan PT taktaya puskud jabar
- Kerjasama dengan PT sriwijaya
- Kerjasama dengan PT Citra Usaha Makmur

4. Unit Usaha Jasa Investasi

Unit usaha ini merupakan pemanfaatan lahan yang digunakan oleh anggota sebagai tempat usaha yang bergerak dibidang UKM (PKL) binaan, pemanfaatan lahan depan halaman kantor KUD Setia Manggung sebagai berikut:

- Bidang usaha makanan ringan sebanyak 3 orang anggota
- Bidang usaha tokoh sandal sepatu dengan sistem sewa tempat pertahun.

5. Unit Usaha Terobosan

Unit usaha trobosan ini merupakan unit usaha yang dilaksanakan oleh KUD Setia Manggung berkejasama dengan kementrian KUKM (koperasi Usaha Kecil dan Menengah) Republik Indonesia melalui program sistem bisnis KUMKM (Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah) dalam pengadaan kandang dan sangkar yang bergerak di bidang usaha peternakan produk puyuh telur, di dalam perjalanan usaha ini masih banyak kendala di lapangan seperti masih sulitnya mendapatkan puyuh yang berkualitas.

Kegiatan koperasi tersebut dikelola oleh 5 orang pengurus dimana 3 orang pengurus aktif dan 2 pengurus tidak aktif, 3 orang pengawas dan 5 orang karyawan. Anggota koperasi itu sendiri adalah masyarakat umum terdiri dari pedagang, karyawan pabrik, buruh, dan petani. Jumlah anggota aktif koperasi keseluruhan pada tahun 2017 sebanyak 115 orang. Adapun dibawah ini data mengenai jumlah anggota aktif dan pasif di KUD Setia Manggung:

Tabel 1.1 Jumlah Perkembangan Anggota Setia Manggung Tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Perkembangan	
		Orang	%
2013	150	-	-
2014	223	73	32,73
2015	184	(39)	(21,19)
2016	184	0	0
2017	115	(69)	(60)

Sumber : Data Pengurus KUD Setia Manggung

Tabel 1.1 diatas memperlihatkan bahwa perkembangan jumlah anggota KUD Setia Manggung dari tahun 2013 sampai dengan 2017 mengalami fluktuasi. Terjadi peningkatan jumlah anggota pada tahun 2014, namun kemudian terjadi penurunan dari tahun ke tahun, sampai tahun 2017. adanya fenomena yang menunjukkan bahwa setiap tahunnya terjadi 3 penurunan, perlulah dilakukannya

tindakan yang dapat mendorong anggota untuk dapat berpartisipasi aktif kembali di koperasi. Salah satunya dengan meningkatkan jasa pelayanan agar dapat membuat anggota baru tertarik untuk bergabung menjadi anggota koperasi dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan perkoperasian didalam KUD Setia Manggung.

Adapun dibawah ini data mengenai jumlah anggota aktif yang meminjam pada KUD Setia Manggung sebagai perwujudan partisipasi anggota:

Tabel 1.2 Jumlah Anggota yang Melakukan Partisipasi dengan Meminjam ke KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Anggota Aktif (orang)	Jumlah anggota yang meminjam (orang)	Anggota yang tidak meminjam (orang)
2013	150	148	2
2014	223	217	6
2015	184	180	4
2016	184	177	7
2017	115	105	10

Sumber: Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa partisipasi anggota yang melakukan pinjaman pada tahun 2013-2017 mengalami fluktuatif menyesuaikan dengan jumlah anggota pertahunnya. Pada tahun 2013-2014 anggota yang tidak meminjam ke koperasi mengalami kenaikan, sedangkan dari tahun 2014-2015 mengalami penurunan, kemudian dari tahun 2015-2017 mengalami kenaikan kembali secara signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa partisipasi anggota sebagai pengguna jasa koperasi menurun, ini di lihat dari semakin banyaknya

anggota yang tidak meminjam seperti pada tahun 2017 anggota yang tidak meminjam sejumlah 10 orang ini lebih besar dari tahun-tahun sebelumnya.

Adapun dibawah ini data mengenai jumlah anggota aktif yang menyimpan secara sukarela pada KUD Setia Manggung sebagai perwujudan partisipasi anggota:

Tabel 1.3 Jumlah Anggota yang Melakukan Partisipasi dengan Menyimpan sukarela ke KUD Setia Manggung Tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Anggota Aktif (orang)	Jumlah anggota yang menyimpan secara sukarela (orang)	Anggota yang tidak menyimpan secara sukarela (orang)
2013	150	145	5
2014	223	112	11
2015	184	177	7
2016	184	171	13
2017	115	99	16

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa partisipasi anggota yang tidak melakukan simpanan sukarela ke KUD Setia Manggung dari tahun 2013 sampai 2017 mengalami fluktuatif. Dimana pada tahun 2018, anggota yang tidak melakukan simpanan sukarela sebanyak 16 orang ini lebih besar dari tahun-tahun sebelumnya.

Dari tabel 1.2 dan 1.3 bisa dilihat bahwa partisipasi anggota sebagai pemilik dan pengguna di KUD Setia Manggung masih rendah, ini mengakibatkan pendapatan dari unit simpan pinjam menurun seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4. Target dan Realisasi Pendapatan Unit Simpan Pinjam KUD Setia Manggung

Uraian Perkiraan	Tahun	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	Penerimaan %
Penerimaan USP	2013	37.800.000	22.549.796	59,7
	2014	56.196.000	23.519.000	41,9
	2015	46.368.000	14.072.000	30,4
	2016	46.368.000	3.713.000	8
	2017	28.980.000	(-14.327.766)	-49

Sumber: RAT KUD Setia Manggung periode 2013-2017

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa pencapaian target realisasi pendapatan setiap tahunnya menurun dilihat pada tahun 2013 sebesar 59,7% tahun 2014 sebesar 41,9% tahun 2015 sebesar 30,4% tahun 2016 sebesar 8% dan pada tahun 2017 mengalami penurunan signifikan sebesar (-49) %. Hal ini menunjukkan kurangnya dorongan dari pengurus terhadap karyawan dalam melakukan pelayanan yang prima kepada anggota, sehingga partisipasi anggota dalam simpan pinjam ikut menurun.

Partisipasi anggota yang menurun diduga karena pelayanan karyawan yang kurang optimal. Setelah melakukan survei pendahuluan disertai permasalahan yang ditemukan di RAT, penulis menemukan pelayanan karyawan yang belum memenuhi setiap pelayanan kepada anggota dengan masih banyaknya anggota yang mengeluhkan tentang lambannya pelayanan. Hal ini bisa menyebabkan anggota yang tadinya ingin meminjam uang ke koperasi menjadi malas bahkan bisa membuat anggota meminjam kepada pihak lain.

Pelayanan melibatkan upaya manusia atau peralatan yang ada dengan tidak kasat mata yang disediakan oleh perusahaan maupun koperasi yang menyelenggarakan pelayanan, dengan demikian sifat penyelenggara adalah:

1. pelayanan yang dikendalikan oleh pengguna.
2. pelayanan merupakan faktor yang penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Adapun menurut (Alfred Hanel, 1985:71), kaitannya dengan pelayanan koperasi adalah sebagai berikut:

“Usaha-usaha pelayanan secara efisiensi melalui pelayanan barang dan jasa oleh perusahaan koperasi tempatnya merupakan perangsang sangat penting (kebanyakan) anggota untuk memberikan partisipasi bagi pembentukan dan pertumbuhan koperasi dan untuk mempertahankan hubungan-hubungan usaha secara insentif dengan pelayanan koperasi”

Dari uraian tersebut dapat di artikan bahwa pelayanan merupakan penghubung yang sifatnya timbal balik antara koperasi dengan anggota, dimana pelayanan yang sangat baik oleh koperasi akan menimbulkan efek atau terciptanya kepuasan anggota. oleh karna itu, apabila seorang merasa terpuaskan maka pengaruhnya akan baik bagi koperasi, hal ini menyebabkan anggota tersebut akan sering melakukan partisipasi terkhusus di Unit Usaha Simpan Pinjam, yang pada akhirnya akan menguntungkan koperasi itu sendiri. Adapun alasan mengapa pelayanan yang maksimal itu penting untuk dilakukan oleh pengurus koperasi terhadap anggotanya, diantaranya

1. Hubungan anggota dalam melakukan simpan pinjam adalah merupakan kegiatan integral dari kegiatan pelayanan, karena tanpa anggota yang melakukan simpan pinjam koperasi tidak mungkin eksis.
2. Anggota yang puas adalah esensial dari keberhasilan koperasi, karena koperasi dapat berkembang melalui kepuasan pelanggan koperasi tersebut.
3. Pelayanan koperasi yang bermutu dapat di pelajari bukan diwariskan, seperti kepuasan keterampilan agar mampu unggul dalam pelayanan diperlukan latihan dan pengalaman yang memadai.

Maka dapat disimpulkan bahwa karyawan dan anggota akan berpartisipasi dan produktif jika koperasi memenuhi kepentingan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian pelayanan pengurus tentang koperasi masih sangat minim.

Diantara beberapa unit usaha KUD Setia Manggung yang di teliti hanya unit simpan pinjam. Hal ini berdasarkan data yang diperoleh di lapangan bahwa Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Setia Manggung perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggota. Pelayanan yang diberikan oleh KUD Setia Manggung yaitu senin - sabtu dengan pelayanan dimulai dari pukul 08.00 - 16.00 WIB. Anggota dilayani oleh 5 orang karyawan yang bertugas melakukan pelayanan kepada anggota dan melakukan pencatatan untuk setiap transaksi anggota.

Berkaitan dengan permasalahan diatas maka peneliti melakukan survey pendahuluan dengan tujuan agar dapat mengetahui penilaian anggota atau yang dirasakan oleh anggota terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan dari Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Setia Manggung. Hal tersebut

dipengaruhi oleh pelayanan dan sistem yang ada pada koperasi dengan jumlah yang kecil. Pelayanan koperasi yang optimal dapat diwujudkan dengan memberikan pemahaman kepada anggota tentang pemanfaatan simpan pinjam yang disediakan oleh koperasi untuk meningkatkan nilai ekonomi anggota dalam bidang usaha anggota.

Partisipasi anggota juga merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan koperasi. Dalam kehidupan koperasi, berkembang tidaknya, dan maju mundurnya suatu koperasi akan sangat tergantung sekali pada peran partisipasi anggota aktif dari anggotanya, dimana anggota sebagai pemilik dan pelanggan. Di antara 5 unit usaha yang ada pada KUD Setia Manggung yang diteliti hanya unit simpan pinjam. Hal ini berdasarkan data yang diperoleh dilapangan bahwa unit simpan pinjam KUD Setia Manggung perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada anggota juga untuk perkembangan dari Unit Usaha lainnya dan sebagai upaya untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam simpan pinjam.

Dengan melihat latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Dalam Unit Simpan Pinjam”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rincian dalam latar belakang yang menguraikan tentang permasalahan yang terjadi pada Koperasi Unit Desa Setia Manggung, maka peneliti merinci beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan rumusan masalah yang telah dibuat.

Pertanyaan tersebut dirinci dalam suatu identifikasi masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pelayanan Unit Simpan Pinjam pada KUD Setia Manggung?
2. Apa tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Unit Simpan Pinjam pada KUD Setia Manggung?
3. Upaya apa yang harus dilakukan oleh KUD Setia Manggung dalam meningkatkan partisipasi anggota?

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk Menggambarkan pelayanan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota dalam simpan pinjam.

1.3.2. Tujuan penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan meneliti :

1. Pelaksanaan pelayanan Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Setia Manggung yang diberikan kepada anggotanya.
2. Tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Setia Manggung.
3. Upaya – upaya yang harus dilakukan Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Setia Manggung dalam meningkatkan partisipasi anggota dalam melakukan simpan pinjam di koperasi.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti memiliki kegunaan untuk mengetahui seberapa besar hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat dalam beberapa aspek, yakni :

1.4.1. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi koperasi yang dijadikan objek penelitian sebagai bahan pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan dalam rangka meningkatkan pengetahuan perkoperasian guna mengoptimalkan pelayanan koperasi dimasa yang akan datang.

1.4.2. Aspek Teoritis

1. Bagi peneliti

Sebagai aplikasi dalam menerapkan ilmu dan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah, sekaligus sebagai acuan untuk menilai sejauh mana kemampuan dalam meneliti, menelaah, serta menganalisis suatu masalah dan bagaimana caranya untuk memecahkan masalah tersebut dengan ilmu yang diperoleh.

2. Bagi peneliti lainnya

Sebagai sarana yang berguna agar dapat menambah informasi mengenai masalah yang diteliti serta sebagai referensi, acuan, dan pembanding untuk melakukan penelitian yang sejenis.