

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan suatu alat yang ampuh bagi pembangunan, oleh karena koperasi merupakan suatu wadah, dimana kepentingan pribadi dan kepentingan kelompok bergabung sedemikian rupa. Sehingga melalui kegiatan kelompok, kepentingan pribadi para anggota menjadi kekuatan pendorong yang memberikan manfaat bagi seluruh anggota kelompok tersebut. Kelompok anggota tersebut bisa jadi tersedia jika kelompok itu secara relatif homogen dan setiap anggotanya mampu memberikan kontribusi yang nyata. (Tiktik Sartika Parmoto, 2013:13).

Pembangunan perekonomian di Indonesia diselenggarakan bertujuan untuk mencapai kesejahteraan rakyat, adil dan makmur serta adanya pemerataan pendapatan disetiap lapisan masyarakat, seperti halnya yang diharapkan oleh Pancasila dan UUD 1945. Secara tegas, landasan pembangunan ekonomi ini tertuang dalam Undang-undang Dasar 1945 khususnya pasal 33 ayat (1) menyatakan bahwa perekonomian Indonesia disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan, selanjutnya penjelasan tersebut menyatakan bahwa kemakmuran masyarakat yang diutamakan bukan kemakmuran orang-orang dan perusahaan yang sesuai dengan itu ialah koperasi, menempatkan koperasi baik dalam kedudukan sebagai soko-guru perekonomian nasional. Menurut UU RI No.25 tahun 1992, tentang Perkoperasian menyatakan :

- a. **Bahwa koperasi, baik sebagai gerakan ekonomi rakyat maupun sebagai badan usaha berperan serta untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 dalam tata perekonomian nasional yang disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi;**
- b. **Bahwa koperasi perlu lebih membangun dirinya dan dibangun menjadi kuat dan mandiri berdasarkan prinsip koperasi sehingga mampu berperan sebagai soko-guru perekonomian nasional;**
- c. **Bahwa pembangunan koperasi merupakan tugas dan tanggung jawab pemerintah dan seluruh rakyat.**

Koperasi sebagai salah satu bentuk lembaga ekonomi harus dibina dan dikembangkan agar mampu berperan memperlancar roda perekonomian Indonesia. Pembinaan dan pengembangan koperasi ini ditujukan agar koperasi tumbuh menjadi lembaga ekonomi yang kuat dan mandiri sehingga mampu berperan sebagai sokoguru perekonomian nasional.

Organisasi koperasi adalah suatu cara atau sistem hubungan kerjasama antara orang-orang yang mempunyai kepentingan bersama, untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Koperasi sebagai badan usaha dapat melaksanakan kegiatan disegala kehidupan ekonomi, dengan memperhatikan bahwa usaha tersebut adalah usaha yang berkaitan dengan kepentingan anggota untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraannya. Begitu pula dengan jenis koperasi jasa yang memberikan jasa keuangan dalam bentuk pinjaman untuk anggotanya sebagai upaya untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraannya koperasi harus meningkatkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. (Fandy Tjiptono, 2014:268).

Sedangkan menurut Wyock (dalam loverlock , 1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2014:268) “ kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atau keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”

Definisi diatas dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Menurut Mangkunegara (2012:9) Kinerja karyawan (prestasi) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Partisipasi anggota adalah keterlibatan anggota di dalam organisasi dan perusahaan koperasi, baik di dalam kedudukannya sebagai pemilik maupun sebagai pelanggan. Dalam kehidupan sehari-hari banyak ungkapan didalam falsafah koperasi yaitu dari, oleh dan untuk anggota. Meskipun falsafah ini diucapkan oleh hampir semua orang, tetapi belum tentu dipahami tentang makna dan latar belakangnya. Dengan menerjemahkan moto falsafah tersebut ke dalam identitas anggota sebagai pemilik dan pelanggan koperasi, maka dapat dijelaskan bahwa makna dari dan oleh anggota, berarti anggota adalah pemilik koperasi, sedangkan untuk anggota, berarti kedudukan anggota adalah pelanggan koperasi. (Ramudin Ariffin, 2013:149).

Lebih lanjut dalam menjalankan perannya, koperasi sebagai organisasi masyarakat yang mandiri, harus dapat berdiri sendiri tanpa tergantung pada pihak lain yang dilandasi oleh kepercayaan kepada pertimbangan, keputusan

kemampuan dan usaha sendiri serta kebebasan yang bertanggung jawab, otonomi, swadaya, berani mempertanggung jawabkan perbuatan sendiri dan kehendak untuk mengelola diri sendiri. Pengembangan usaha koperasi tidak bisa lepas dari partisipasi anggota sebagai masyarakat sekitar pada umumnya dalam memanfaatkan pelayanan yang ada pada usaha koperasi demi kemajuan dan perkembangan usaha koperasi itu sendiri.

BMT Mardlotillah merupakan sebuah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan syariah(KSPPSS) yang berlokasi di Jl. Pasar Utara no .15 D Tanjungsari, tepatnya di kawasan Pasar Tanjungsari.dengan berbadan hukum No. 34/BH/KDK.10.13/XII/1998. BMT Mardlotillah juga berperan sebagai agen penyebaran modal dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui kegiatan baitul maal yang berfungsi sebagai lembaga sosial dan baitul tamwil sebagai lembaga bisnis dengan pola syariah.

Koperasi yang bergerak pada bidang jasa keuangan. Untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya maka KSPPS mardlotillah Tanjungsari menyediakan unit usaha pelayanan dalam usahanya. Dengan keberadaan usaha ini diharapkan dapat membantu peningkatan usaha anggota serta mempermudah dalam memenuhi kebutuhannya.

KSPPS Mardlotillah didirikan pada 10 April 1997 masih aktif memberikan kontribusi (pelayanan) sampai dengan sekarang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Perkembangan KSPPS Mardlotillah Tanjungsari yang berkomitmen teguh pada visi “menjadi koperasi syariah yang maju, sehat, dan

mengakar di masyarakat menuju ridha Allah” telah banyak dirasakan kiprahnya dalam membantu mewujudkan kesejahteraan anggota dan masyarakat

Adapun bidang usaha yang dilaksanakan KSPPS BMT Mardlotillah adalah :

1. Simpanan pola syariah dengan produk : Tamalah(umum), Tasima(pendidikan), Qurban & Aqiqah, Walimah, Haji dan Umroh, dan simpanan berjangka 3, 6, 12 bulan, serta setifikat Mitra Muamalat (SMM) dengan karakteristik keanggotaan. Seluruhnya menggunakan pola syariah, baik menggunakan akad wadiah dhomanah, mudlorobah (untuk tamaka) dan musyarokah (untuk SMM).
2. Pembiayaan pola syariah dengan produk : mudharobah (modal usaha bagi hasil), Musyarokah (modal penyertaan hasil), murobbahah(pembelian barang tunai), Bai salam (pembelian barang dengan pembayaran dimuka dan penyerahan barang belakangan), Al-Qardh(pinjaman kebajikan), Al- Rahn (pembiayaan gadai) dan Al-Ijarah. Semuanya berdasarkan persetujuan dewan syariah.
3. Manajemen dana titipan Zakat infaq shodaqoh.

Layaknya usaha koperasi tentunya harus berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap anggotanya dengan cara menyediakan berbagai kebutuhannya.

Keberhasilan suatu koperasi banyak ditentukan oleh kinerja pelayanan karyawan koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggotanya. Adapun waktu pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Mardlotillah yaitu :

Senin – Jumat : 08.00 - 16.00 WIB

Sabtu : 08.00 – 12.00 WIB

Pada KSPPS BMT Mardlotilah terdapat 9 karyawan, kesembilan karyawan tersebut masing-masing bertugas mencatat transaksi yang dilakukan oleh anggota sebagai pelanggan yang ingin melakukan transaksi simpan pinjam.

Dalam perkembangannya jumlah anggota koperasi KSPPS BMT Mardlotilah mengalami penurunan, yang berakibat pada turunnya anggota koperasi yang melakukan kredit, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota KSPPS BMT Mardlotilah

DATA ANGGOTA				
Tahun	Anggota Aktif	Anggota Tidak Aktif	Jumlah Anggota	Pertumbuhan(%)
2013	9.713	14.345	24.122	-
2014	12.546	14.345	24.122	29,17%
2015	12.607	16.160	28.706	0,49%
2016	14.389	15.841	30.230	14,14%
2017	11.371	13.464	24.843	-20,97%

Sumber : Laporan RAT KSPPS BMT Mardlotillah 2013-2017

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2013 sampai dengan 2016 setiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah anggota, namun pada tahun 2017 mengalami penurunan yang signifikan.

Melihat perkembangan jumlah anggota koperasi KSPPS BMT Mardlotilah, tentunya hal ini sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan yang disediakan oleh koperasi KSPPS BMT Mardlotilah. Apabila partisipasi anggota rendah maka akan menjadi ancaman akan keberlangsungan dari unit usaha yang di jalankan oleh KSPPS BMT Mardlotilah.

Partisipasi merupakan faktor yang paling penting dalam mendukung keberhasilan atau perkembangan suatu koperasi melalui partisipasi segala aspek yang berhubungan dengan pelaksanaan kegiatan pencapaian tujuan terealisasi. Mengenai pentingnya partisipasi dalam kehidupan koperasi ditegaskan bahwa koperasi adalah badan usaha yang pemilik dan pelanggannya sama. Koperasi merupakan alat yang digunakan oleh para anggota untuk melaksanakan fungsi-fungsi tertentu yang telah di sepakati bersama. Disini dapat dikatakan bahwa sukses tidaknya, maju mundurnya suatu koperasi akan sangat tergantung sekali pada partisipasi aktif dari para anggotanya. Apa yang dijelaskan diatas sebenarnya sesuai dengan pasal 17 ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang menyebutkan bahwa anggota koperasi adalah pemilik dan sekaligus pengguna jasa koperasi, anggota berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi

Selain itu faktor terpenting lain agar koperasi dapat tumbuh dan berkembang dengan baik, diperlukan tenaga kerja yang baik, kinerja karyawan merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi, seperti koperasi karena karyawan merupakan penggerak seluruh aktivitas yang ditetapkan oleh organisasi.

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

Melihat penurunan jumlah anggota pada tahun 2017 sangat berpengaruh terhadap partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh koperasi. Berdasarkan survei dikoperasi KSPPS BMT Mardlotilah banyaknya anggota yang berpartisipasi dapat dilihat dari banyaknya jasa kredit berikut data perkembangan jasa kredit pada koperasi KSPPS BMT Mardlotilah

**Tabel 1.2 Perkembangan Jasa kredit Unit Usaha Simpan Pinjam KSPPS
BMT Mardlotillah**

Tahun	Pendapatan (Rp)	NT(%)	Jasa Kredit (Rp)	NT(%)	Anggota	NT(%)
2013	3.109.649.223,29	-	12.722.175.798,00	-	2001	-
2014	3.405.368.288,61	9,51	9.326.262.973,00	(26,69)	1661	(16,99)
2015	3.732.499.414,56	9,61	8.928.787.398,00	(4,26)	1628	(1,99)
2016	3.204.462.775,75	(14,15)	6.678.698.000,00	(25,20)	905	(44,41)
2017	2.059.558.993,49	(35,73)	5.200.280.800,00	(22,13)	711	(21,44)

Sumber : Laporan RAT KSPPS BMT Mardlotillah 2013-2017

Berdasarkan tabel 1.2 diketahui bahwa anggota yang melakukan pinjaman mengalami penurunan terus-menerus, diduga ada hubungannya dengan pelayanan karyawan. Dapat dilihat pada tahun 2014 sampai dengan 2017 jumlah peminjam mengalami penurunan yang terus-menerus. Penurunan yang terjadi hingga 22,13% pertahun 2017.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan bahwa alasan menurunnya partisipasi anggota dalam meminjam dan diperkuat dengan hasil prasurvey yang dilakukan kepada 3 orang anggota yang dapat ditemui di KSPPS BMT Mardlotillah menyatakan bahwa :

1. Pelayanan karyawan koperasi yang lama dalam melakukan transaksi
2. Tidak mampu menangani keluhan pelanggan
3. Tempat dan ruang tunggu yang tidak nyaman ,seperti panas karena pendingin ruangan yang rusak.

Adapun jumlah karyawan koperasi yang ditugaskan melayani anggota ada 3 orang dengan demikian sangat penting kedudukan karyawan dalam pelayanan ini untuk meningkatkan partisipasi anggota. Selain itu ada beberapa alasan lain yang menyebabkan partisipasi anggota turun dalam jasa kredit diantaranya para anggota koperasi merasa masih cukup permodalannya, banyak anggota yang lebih memilih mengambil simpanan anggota di banding melakukan kredit, karena pelayanan jasa kredit yang cukup lambat, selain itu anggota lebih memilih bertransaksi di Bank,

para anggota lebih tertarik menggunakan jasa pinjaman ke Bank karena Bank lebih *professional* dalam melayani para nasabahnya.

Menurunnya jumlah partisipasi pada jasa kredit menyebabkan berkurangnya pemasukan pada KSPPS BMT Mardlotillah, dengan demikian kegiatan usaha yang dilakukan oleh koperasi KSPPS BMT Mardlotillah perlu ditingkatkan lagi dalam hal pemberian pelayanan kepada anggota, semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi peran serta anggota untuk memanfaatkan jasa pelayanan yang diberikan karyawan dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota, sehingga koperasi dapat menghasilkan pendapatan yang maksimal sesuai dengan harapan anggota. Maka berdasarkan latar belakang yang di paparkan diatas penulis melakukan penelitian dengan judul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN
KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan anggota terhadap pelayanan karyawan KSPPS BMT Mardlotillah kepada anggota
2. Bagaimana partisipasi anggota KSPPS BMT Mardlotillah
3. Upaya apa saja yang harus dilakukan oleh KSPPS BMT Mardlotillah terkait pelayanan karyawan untuk dapat meningkatkan partisipasi anggota

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran secara jelas mengenai kinerja karyawan di koperasi KSPPS BMT Mardlotillah dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui tanggapan anggota mengenai pelayanan karyawan yang diberikan KSPPS BMT Mardlotillah
2. Untuk mengetahui partisipasi anggota koperasi KSPPS BMT Mardlotillah
3. Untuk mengetahui upaya yang harus dilakukan oleh KSPPS BMT Mardlotillah untuk meningkatkan partisipasi anggota



IKOPIN

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan dalam dua aspek yaitu :

1. Aspek pengembangan ilmu

Tambahan wawasan dan pemahaman mengenai pengembangan ilmu koperasi pada umumnya serta khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia (pelayanan karyawan)

2. Aspek guna laksana

Penelitian ini diharapkan apat memberikan manfaat dan masukan bagi koperasi yang bersangkutan baik itu pengurus, karyawan, anggota dan semua pihak yang terlibat serta dapat dijadikan bahan informasi untuk perbandingan atau pedoman koperasi dalam pengambilan keputusan, sehingga tujuan dari koperasi dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

IKOPIN