

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai negara berkembang saat ini mengalami perubahan dari berbagai sektor. Peran pemerintah dalam upaya mencapai perekonomian kerakyatan yang menyejahterakan seluruh rakyat, tengah gencar dalam usaha perbaikan pada berbagai sektor. Salah satunya pada peningkatan sektor perekonomian, diharapkan dapat meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan perkapita penduduk. Khususnya, dalam ekonomi kerakyatan (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah serta Koperasi).

Pembangunan dan pengembangan perekonomian Indonesia saat ini didukung oleh beberapa pelaku kegiatan ekonomi utama, yaitu : Koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Koperasi memiliki kelebihan dari badan usaha lain, koperasi sebagai organisasi yang lebih memprioritaskan kegiatan sosial anggota dinilai dari seberapa besar partisipasi anggota. Koperasi sebagai usaha bersama berdasarkan asas tolong-menolong antar anggota, diharapkan dapat membantu dalam mengatasi permasalahan perekonomian masyarakat.

Kondisi serta kedudukan koperasi dalam sistem perekonomian nasional sesungguhnya sulit dipisahkan karena koperasi lahir sebagai himpunan usaha kecil dan menengah yang secara individual bergabung dalam wadah koperasi.

Sebagaimana telah ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 33

Ayat (1) menyatakan bahwa :

“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Oleh karena itu maka untuk menjalankan perekonomian perlu adanya bangun usaha bersama yang demokratis, gotong royong dan bersifat kekeluargaan. Koperasi adalah bagian integrasi dari perekonomian baik sebagai badan usaha ataupun sebagai gerakan ekonomi rakyat.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia merupakan koperasi simpan pinjam yang banyak berperan dalam memenuhi kebutuhan anggota akan pinjaman uang yang dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas SDM dan iklim organisasi yang kondusif. Dalam menjalankan kegiatan koperasi berupa pelayanan simpan pinjam, KSP Sumber Bahagia didukung oleh SDM koperasi yang terdiri dari tiga (3) orang pengurus yaitu : ketua, sekretaris, dan bendahara. KSP Sumber Bahagia memiliki tiga (3) orang pengawas serta dibantu oleh empat (4) orang karyawan dalam pelaksanaan tugas harian.

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sumber Bahagia merupakan koperasi simpan pinjam yang banyak berperan dalam memenuhi kebutuhan anggota akan pinjaman uang yang dengan meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas SDM dan iklim organisasi yang kondusif. Dalam menjalankan kegiatan koperasi berupa pelayanan simpan pinjam, KSP Sumber Bahagia didukung oleh SDM koperasi yang terdiri dari tiga (3) orang pengurus yaitu : ketua, sekretaris, dan

bendahara. KSP Sumber Bahagia memiliki tiga (3) orang pengawas serta dibantu oleh empat (4) orang karyawan dalam pelaksanaan tugas harian.

KSP Sumber Bahagia dalam melaksanakan kegiatan usahanya memerlukan tenaga pelaksana yaitu pengurus dan karyawan. Pengurus bertugas mengelola koperasi dan bertanggungjawab terhadap segala kegiatan pengelolaan koperasi. Karyawan bertugas melaksanakan usaha, melayani pelanggan, dan membantu pengurus dalam membuat pertanggungjawaban kepada pemilik koperasi. Bahwa syarat penting untuk menjadi pengurus dan karyawan koperasi adalah orang yang sesuai dengan keahliannya masing-masing yang dibutuhkan oleh pekerjaannya, dengan tujuan agar tidak ada pemborosan dalam pemanfaatan sumber daya manusia yang bekerja di koperasi.

Adapun data perkembangan anggota KSP Sumber Bahagia dari tahun 2013-2017 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1. Perkembangan Anggota KSP Sumber Bahagia

Tahun	Jumlah Anggota (Orang)	Fluktuasi (%)
2013	538	-
2014	457	(17.7)
2015	459	0.4
2016	427	(7.5)
2017	348	(22.7)

Sumber : Laporan RAT KSP Sumber Bahagia 2013-2017

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui perkembangan anggota KSP Sumber Bahagia pada tahun 2013-2017 jumlah anggota mengalami fluktuasi. Dari tahun 2016 sampai akhir 2017 cenderung menurun. Hal ini dikarenakan terdapat

kebijakan pengurus koperasi untuk mengeluarkan anggota yang tidak memberikan partisipasi sebagai pemilik maupun partisipasi sebagai pengguna pada koperasi.

Tabel 1.2. Jumlah Anggota Pada Wilayah Kota Bandung Dan Kabupaten Bandung

Wilayah	Jumlah Anggota (Orang)	Persentase (%)
Kabupaten Bandung	120	34.48
Kota Bandung	228	65.52
Jumlah	348	100

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 1.2. dapat diketahui bahwa dari dua tempat Kabupaten Bandung dan Kota Bandung, pelayanan koperasi belum merata. Ditunjukkan bahwa jumlah persentase pada Kabupaten Bandung sebesar 34.48% lebih rendah dan memfokuskan pelayanan pada Kota Bandung.

Tabel 1.3. Jumlah Anggota Yang Bertransaksi Perbulan Dan Rata-Rata Harian Pada Tahun 2017

Bulan	Jumlah Anggota (Orang)	Rata-rata Harian (Orang)
Januari	170	15
Februari	185	16
Maret	184	16
April	308	26
Mei	275	23
Juni	177	15
Juli	184	16
Agustus	179	15
September	166	14
Oktober	185	16

Bulan	Jumlah Anggota (Orang)	Rata-rata Harian (Orang)
November	184	16
Desember	208	18

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 1.3. jumlah anggota yang bertransaksi perbulan dan rata-rata harian pada tahun 2017 menunjukkan bahwa anggota perhari melakukan transaksi melebihi standar rata-rata harian koperasi, yaitu sebanyak 10 anggota perhari.

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti melakukan survey pendahuluan dapat diketahui bahwa :

1. Anggota mengeluhkan pelayanan yang kurang maksimal. Karena sering terjadi beberapa antrian.
2. Beberapa anggota yang tidak terlayani karena kurangnya informasi waktu jam operasional sehingga beberapa anggota melakukan transaksi di luar waktu operasional koperasi.
3. Banyaknya anggota yang berdomisili di luar daerah operasional koperasi dan terbatasnya jumlah tenaga lapangan, memunculkan kredit bermasalah.
4. Belum adanya sistem dengan cara pelayanan secara langsung dengan mendatangi anggota yang ingin meminjam.
5. Serta kurang cepatnya pelayanan dalam pencairan dana pinjaman. Hal ini mengakibatkan anggota koperasi masih kurang merasakan manfaat kegiatan simpan pinjam tersebut secara maksimal.

Masih kurang maksimalnya dalam memberikan pelayanan kepada anggota agar sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan kepentingan anggotanya. Hal ini diindikasikan karena pemberian beban kerja yang perlu diperhatikan, harus sesuai dengan kemampuan dan keterampilan karyawan. Serta untuk melihat sejauhmana pekerjaan yang ditugaskan dapat diselesaikan dan dikerjakan dengan baik. Tugas kerja yang diberikan kurang tepat dalam penugasannya, sehingga tidak berjalan dengan baik dan berpengaruh pada pelayanan anggota.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penentuan Beban Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota**”. Studi kasus pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia Jalan Gardu Jati Bandung.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Sumber Bahagia, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat pelayanan pengurus dan karyawan kepada anggota.
2. Bagaimana beban kerja pada KSP Sumber Bahagia.
3. Apa faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja.
4. Bagaimana beban kerja yang seharusnya ditanggung oleh pengurus dan karyawan.
5. Bagaimana upaya-upaya untuk mengimplementasikan hasil dari penelitian beban kerja dalam meningkatkan pelayanan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi lebih lanjut mengenai permasalahan yang terjadi di KSP Sumber Bahagia, khususnya mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Diharapkan penulis mampu menemukan solusi yang tepat atas permasalahan yang terjadi di KSP Sumber Bahagia, agar lebih berkembang dan mampu mewujudkan tujuannya. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Tingkat pelayanan pengurus dan karyawan kepada anggota
2. Beban kerja pada KSP Sumber Bahagia.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja.
4. Pembagian beban kerja yang seharusnya ditanggung oleh pengurus dan karyawan.
5. Upaya untuk mengimplementasikan hasil dari penelitian beban kerja dalam meningkatkan pelayanan anggota.

IKOPIN

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada beberapa aspek berikut :

1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan yang dapat memberikan manfaat pada kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi kemajuan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, terutama yang berkenaan dengan beban kerja dan pelayanan anggota di organisasi koperasi dalam melakukan suatu kegiatan atau tugas dengan sebaik-baiknya agar mampu mencapai tujuan yang diharapkan.

2. Aspek Guna Laksana

Diharapkan untuk KSP Sumber Bahagia hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi pengurus dan karyawan serta sebagai bahan pertimbangan keputusan yang berkaitan dengan penentuan pemberian beban kerja dalam upaya meningkatkan pelayanan anggota.

IKOPIN