

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan bergulirnya globalisasi perdagangan dunia dan terjadinya era reformasi dibidang ekonomi yang ditandai dengan diserahkannya sistem perdagangan kepada kebijakan pasar, paradigma koperasi sebagai soko guru perekonomian telah mengalami perubahan. Koperasi dituntut untuk mampu sejajar dengan badan usaha lainnya dalam menghadapi liberalisme ekonomi dunia (Ririn Arinahm 2010:1)

Menurut Undang-Undang No. 25/1992 tentang perkoperasian. “Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat, yang berdasarkan atas azas kekeluargaan”.

Berdasarkan pengertian tersebut koperasi merupakan wujud perekonomian Indonesia yang disusun sebagai usaha bersama berdasar azas kekeluargaan.

Keberadaan beberapa koperasi telah dirasakan peran dan manfaatnya oleh masyarakat, walaupun derajat dan intensitasnya berbeda. Hal ini sesuai dengan pendapat Krisnamukhti (2002:3) yang menyatakan ada tiga bentuk eksistensi koperasi bagi masyarakat, yaitu: *Pertama*, koperasi dipandang sebagai lembaga yang menjalankan suatu kegiatan usaha tertentu, dan kegiatan usaha tersebut diperlukan oleh masyarakat. Peran koperasi ini terjadi jika pelanggan memang tidak memiliki aksesibilitas pada pelayanan dari bentuk lembaga usaha lain.

Kedua, koperasi telah menjadi alternatif bagi lembaga usaha lain. Pada kondisi ini masyarakat telah merasakan bahwa manfaat dan peran koperasi telah lebih baik, dibandingkan dengan lembaga lain. Keterlibatan anggota (atau juga bukan anggota) dengan koperasi adalah karena pertimbangan rasional yang melihat koperasi mampu memberikan pelayanan yang lebih baik. *Ketiga*, koperasi menjadi organisasi yang dimiliki oleh anggotanya. Rasa memiliki ini dinilai telah menjadi faktor utama yang menyebabkan koperasi mampu bertahan pada berbagai kondisi sulit, yaitu dengan mengandalkan loyalitas anggota dan kesediaan anggota untuk bersama-sama koperasi menghadapi kesulitan tersebut.

Keikutsertaan anggota (partisipasi anggota) dalam memanfaatkan koperasi sangat dibutuhkan oleh koperasi karena partisipasi anggota mempunyai peran yang cukup besar terhadap pengembangan dan pertumbuhan koperasi. Partisipasi anggota merupakan salah satu wujud peran serta anggota dalam koperasi. Kunci keberhasilan koperasi antara lain terletak pada partisipasi anggota (Jajang, 2004:1) Sehingga dapat dikatakan bahwa partisipasi anggota sangat penting.

Keberhasilan sebuah koperasi berasal dari partisipasi anggota dan merupakan tanggungjawab anggota untuk memajukan dan mengembangkan kegiatan usaha koperasi. Keberhasilan suatu koperasi tidak lepas dari partisipasi seluruh anggota baik partisipasi modal, partisipasi dalam kegiatan usaha, maupun partisipasi dalam pengambilan keputusan.

Baik tidaknya partisipasi anggota tidak terlepas dari penerapan kinerja pelayanan karyawan, dimana dalam suatu organisasi atau koperasi penerapan pelayanan sangat penting. Penyediaan dan pelayanan kepada anggota secara nyata,

efisien dan bertanggungjawab dengan mengacu pada arah dan kebijakan organisasi atau koperasi dapat dilakukan apabila sumber daya manusia menunjang dan berkualitas, artinya bahwa pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia jauh lebih penting untuk segera di tangani oleh organisasi atau koperasi yang menginginkan kemajuan, dengan berbagai langkah dan strategi yang tepat.

Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah peningkatan kerja karyawan yang mencerminkan kemampuan anggota organisasi dalam bekerja, artinya kinerja masing-masing karyawan di nilai dan di ukur menurut kriteria yang sudah ditentukan oleh organisasi.

Dalam koperasi penerapan kinerja pelayanan karyawan lebih mengutamakan pada pelayanan kepada anggota koperasi dimana baik buruknya pelayanan karyawan akan berpengaruh kepada partisipasi anggota koperasi.

Partisipasi anggota memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan koperasi. Apabila setiap anggota koperasi tidak ikut berpartisipasi secara aktif dalam setiap usaha koperasi maka koperasi tersebut akan sulit berkembang di era persaingan ekonomi yang semakin ketat ini. Rendahnya partisipasi dirasakan juga pada Koperasi Pegawai Negeri (KPRI) Mulia RSUD Majalaya. KPRI Mulia, yang beranggotakan pegawai negeri sipil dan pegawai kontrakan RSUD Majalaya dengan jumlah anggota sebanyak 583 orang.

KPRI Mulia bergerak dibidang unit usaha simpan pinjam, unit usaha perdagangan, dan unit usaha rekanan/jasa. Keanggotaan dari KPRI Mulia mengalami peningkatan, namun peningkatan tersebut tidak disertai dengan

peningkatan kualitas anggota, jumlah simpanan, maupun jumlah Sisa Hasil Usaha (SHU). Tabel di bawah ini menunjukkan jumlah anggota, jumlah simpanan anggota, dan jumlah SHU KPRI Mulia dari Tahun 2014-2017

Tabel 1.
Jumlah Anggota, Simpanan Anggota, dan SHU KPRI Mulia
Tahun 2014-2017

Tahun	Jumlah Anggota	Simpanan Wajib	Simpanan Pokok	Simpanan Manasuka	Simpanan Berjangka	Jumlah Simpanan	Jumlah SHU Setelah Pajak
2014	462	756.080.000	14.065.000	1.394.168.297	862.000.000	3.026.313.297	148.020.760
2015	485	997.935.000	19.990.000	1.697.592.392	830.000.000	3.545.517.392	210.330.552
2016	542	1.306.190.000	28.565.000	2.107.597.504	625.000.000	4.067.352.504	333.174.997
2017	583	1.808.900.348	36.865.000	2.286.617.162	670.000.000	4.802.382.510	354.848.905

Sumber Laporan Pertanggungjawaban RAT Tahun 2017-2018

Dari tabel tersebut dapat terlihat jumlah anggota dari tahun 2014-2017 mengalami kenaikan begitu juga jumlah simpanan anggota untuk simpanan Wajib, Simpanan Pokok dan Simpanan Manasuka dari tahun 2014-2017 mengalami kenaikan yang cukup besar, sedangkan untuk simpanan berjangka dari tahun 2014-2017 mengalami fluktuasi, hal ini dikarenakan selain jumlah minimal simpanan yang terlalu besar (Rp. 5.000.000) juga jangka waktu simpanan terlalu lama yaitu minimal 1 (satu) tahun dan abila pengambilan sebelum 1 (satu) tahun dikenakan sanksi atau denda.

KPRI Mulia selain mempunyai usaha Simpan Pinjam juga mengelola unit usaha Perdagangan dan Rekanan/Jasa seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 2.
Perkembangan Unit Usaha Perdagangan dan Unit Usaha Rekanan/Jasa
KPRI Mulia Tahun 2014-2017

Tahun	Unit Usaha Perdagangan		Volume Usaha	SHU Setelah Pajak	Unit Usaha Rekanan/Jasa		Volume Usaha	SHU setelah Pajak
	Parti Anggota	Non Anggota			Pembelian	Penjualan		
2014	290 Orang	93 Orang	1.551.182	52.246.712	244.034.000	361.766.000	406.790.000	16.580.840
2015	332 Orang	146 Orang	1.878.352	62.215.241	294.822.000	327.302.000	409.361.000	21.778.835
2016	369 Orang	146 Orang	1.878.353	101.762.532	437.312.000	560.177.000	739.604.000	28.259.101
2017	362 Orang	64 Orang	2.006.580	103.228.648	279.677.000	263.859.000	428.467.000	18.114.346

Sumber Laporan Pertanggungjawaban RAT Tahun 2017-2018

Dari tabel ini terlihat bahwa volume usaha perdagangan yang diarahkan pada kebutuhan anggota dari tahun 2014-2017 mengalami kenaikan, namun dari segi partisipasi anggota dari tahun 2014-2017 masih rendah ini terlihat jumlah anggota yang memanfaatkan pelayanan unit usaha perdagangan dari jumlah anggota hanya 60 % anggota yang memanfaatkannya, hal ini mempengaruhi pada perolehan SHU Koperasi. Sedangkan unit usaha Rekanan/Jasa diarahkan pada rekan usaha dalam hal ini RSUD Majalaya dengan volume usaha dari tahun 2014-2017 mengalami kenaikan.

Sumber modal unit usaha KPRI Mulia dihimpun dari simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan manasuka (SIMANIS), simpanan berangka (SIMANJA), modal cadangan yang diambil dari SHU koperasi yang tidak dibagikan sebagai modal sendiri ditambah modal dari lembaga keuangan lain yang terikat kerjasama. Adapun sumber modal unit usaha KPRI Mulia dapat dilihat pada tabel 3 berikut :

Tabel 3.
Sumber Modal Unit Usaha Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)
Mulia Tahun 2017

No.	Uni Usaha	Sumber Modal		Jumlah Modal (Rp.)
		Modal Sendiri (Rp.)	Lembaga Keuangan Lain (rp.)	
1	Perdagangan	520.47821,75	683.611.024,75	1.204.089.846,33
2	Rekanan/Jasa	97.643.179,25	619.650.134,75	717.293.314,00
3	Simpan Pinjam	1.616.493.604,63	5.136.699.884,34	6.753.193.488,97
Total Modal Usaha		1.766.184.605,63	6.439.901.043,67	8.674.576.649,30

Sumber Laporan Pertanggungjawaban RAT KPRI Mulia Tahun 2017/2018

Dari tabel tiga ini terlihat bahwa unit usaha simpan pinjam lebih besar dalam pengalokasian modal usahanya yaitu sebesar 77,85 %, dibanding ke dua unit usaha lainnya.. Ini menunjukkan bahwa unit usaha simpan pinjam KPRI Mulia lebih memprioritaskan dalam pelayanan pemenuhan kebutuhan keuangan anggota. Namun upaya KPRI Mulia ini tidak diimbangi oleh partisipasi anggota dalam pengembalian piutang dengan tepat waktu, hal ini sebagaimana terlihat pada tabel perkembangan pinjaman dan pengembalian piutang anggota KPRI Mulia sebagai berikut :

Tabel 4.
Perkembangan Jumlah Pinjaman dan Pengembalian Piutang Anggota KPRI
Mulia Tahun 2014-2017

Tahun	Jumlah Pinjaman	Jumlah Piutang	Target Pengembalian (75 %)*	Realisasi	
			Jumlah (Rp.)	Jumlah (Rp.)	%
2014	3.656.800.000	2.641.467.518	2.742.600.000	1.015.332.482	37.02
2015	5.709.178.977	3.597.463.801	4.271.884.233	2.111.715.176	49.32
2016	5.417.870.000	3.949.071.126	4.063.402.500	1.468.798.874	36.15
2017	5798.500.000	4.291.966.456	4.348.875.000	1.506.533.544	34.64
Rata-Rata	5.145.587/244	3.619.992.225	3.859.190.433	1.525.595.019	39.28

Sumber: Laporan RAT Unit Simpan Pinjam KPRI MULIA 2017-2018

Dari tabel terlihat dari tahun 2014-2017 jumlah pinjaman meningkat rata-rata sebesar 19,80% sedangkan pengembalian piutang, anggota dari tahun 2014-2017 rata-rata hanya 39.28 % jauh dari target yaitu 75% dari pinjaman telah jatuh tempo. Adapun penyebab tidak tercapainya target pengembalian piutang anggota adalah masih rendahnya partisipasi dan kesadaran anggota terhadap hak dan kewajiban sebagai Anggota Koperasi.

Seperti yang telah disebutkan di atas bahwa salah satu indikator yang mempengaruhi partisipasi anggota koperasi unit usaha Simpan Pinjam dalam memanfaatkan pelayanan yang diberikan koperasi adalah tingkat kinerja pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Adapun hubungan antara kinerja pelayanan karyawan unit simpan pinjam kaitannya dengan partisipasi anggota, yaitu karyawan melakukan upaya untuk memberikan pelayanan yang baik dan tepat kepada anggota dengan harapan partisipasi anggota meningkat dan mau berpartisipasi dalam memanfaatkan pelayanan yang diberikan atau disediakan oleh koperasi.

Sebagai Penunjang kemajuan dan pengembangan koperasi dipengaruhi oleh partisipasi anggota sedangkan baik tidaknya partisipasi anggota sangat dipengaruhi oleh kinerja pelayanan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Jika kinerja pelayanan karyawan di kelola dengan baik dan benar, maka anggota akan secara otomatis memanfaatkan pelayanan yang ditawarkan oleh koperasi, sehingga efeknya usaha koperasi dapat berkembang sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya jika kinerja pelayanan karyawan koperasi yang diberikan

kepada anggota kurang baik, maka partisipasi anggota akan kurang dalam memanfaatkan pelayanan yang disediakan oleh koperasi.

Dari apa yang diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Analisis Kinerja Pelayanan Karyawan Unit Usaha Simpan Pinjam Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota**”.

1.2. Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diungkapkan dalam latar belakang, maka pokok permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan karyawan Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI Mulia.
2. Bagaimana partisipasi anggota di Unit Simpan Pinjam KPRI Mulia
3. Bagaimana kinerja pelayanan dapat meningkatkan partisipasi anggota terhadap pemanfaatan layanan Unit Simpan Pinjam KPRI Mulia.
4. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan manajemen dalam meningkatkan partisipasi anggota

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memperoleh gambaran yang lengkap mengenai bagaimana pemanfaatan pelayanan unit usaha simpan pinjam terhadap partisipasi anggota pada KPRI MULIA.

Adapun tujuan penelitian yang dilaksanakan ini sebagai berikut :

1. Mengetahui kinerja pelayanan karyawan unit usaha simpan pinjam KPRI Mulia.
2. Mengetahui partisipasi anggota terhadap pelayanan unit usaha simpan pinjam KPRI Mulia oleh anggota.

3. Untuk mengetahui kinerja pelayanan karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota
4. Untuk mengetahui upaya-upaya apa yang harus dilakukan manajemen dan karyawan untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam memanfaatkan Unit Usaha Simpan Pinjam KPRI Mulia.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna baik bagi aspek pengembangan ilmu pengetahuan terutama di dalam ruang lingkup koperasi dan aspek guna laksana bagi KPRI Mulia dan diharapkan agar dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Dari penelitian ini semoga dapat bermanfaat bagi KPRI Mulia dan dapat berguna bagi pengurus, manajer, karyawan, serta anggota, sebagai bahan perbandingan didalam meleakukan aktivitas dilingkungan koperasi. Dan harapan dari hasil penelitian ini adalah untuk :

1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Harapan dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan manajemen koperasi pada umumnya dan terutama khususnya dibidang manajemen Sumber Daya Manusia.

2. Aspek Guna Laksana

Harapan dan tujuan dari koperasi itu dapat terlaksana dengan baik.

1.5. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI)
Mulia yang beralamat Jalan Cipaku-Majalaya No.87 RT.01/RW. 03 Desa Cipaku
Kecamatan Paseh-Majalaya Kabupaten Bandung.



IKOPIN