

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara agraris yang memiliki kekayaan alam yang berlimpah. Selain memiliki kekayaan yang berlimpah, Indonesia juga memiliki kebudayaan yang beragam, sehingga kekayaan alam serta kebudayaan tersebut dapat dimanfaatkan untuk sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor penting serta memiliki peran besar dalam meningkatkan devisa negara pada umumnya serta taraf perekonomian masyarakat pada khususnya yang tinggal di daerah tempat wisata, sehingga nantinya akan tumbuh usaha kecil menengah sebagai salah satu wujud kontribusi dari sektor pariwisata dalam upaya membangun masyarakat yang sejahtera. Destinasi wisata di Indonesia, tidak hanya diminati dan dikunjungi oleh wisatawan domestik, namun wisatawan mancanegara juga mengunjungi destinasi wisata di Indonesia. Berikut 8 (delapan) destinasi wisata populer Indonesia yang mendunia menurut versi *idntimes.com* :

1. Raja Ampat, Papua
2. Pulau Bunaken, Sulawesi Utara
3. Gunung Bromo, Jawa Timur
4. Candi Borobudur, Jawa Tengah
5. Pulau Komodo, Nusa Tenggara Timur
6. Tana Toraja, Sulawesi Selatan

7. Pulau Wakatobi, Sulawesi Tenggara
8. Gili Trawangan, Nusa Tenggara Barat

Candi Borobudur yang terletak di Magelang, Jawa Tengah merupakan salah satu wisata populer Indonesia yang sudah mendunia, karena Candi Borobudur merupakan salah satu dari tujuh keajaiban dunia. Selain merupakan salah satu dari tujuh keajaiban dunia, Candi Borobudur merupakan destinasi wisata yang berupa tempat peninggalan bersejarah. Oleh karena itu, Candi Borobudur selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Berikut data jumlah pengunjung Candi Borobudur sepanjang tahun 2017 :

Tabel 1.1 Data Pengunjung Candi Borobudur Tahun 2017 Berdasarkan Bulan dan Jenis Wisatawan

Bulan	2017				
	Jumlah Pengunjung Obyek Wisata Candi Borobudur				
	Domestik	Mancanegara	Jumlah	*)Domestik (%)	*)Mancanegara (%)
Januari	400.191	13.463	413.654	96,75	3,25
Februari	197.361	12.785	210.146	(93,92)	6,08
Maret	261.872	14.701	276.573	94,68	(5,32)
April	325.315	16.078	341.393	95,29	(4,71)
Mei	339.867	16.722	356.589	95,31	(4,69)
Juni	272.389	11.529	283.918	95,94	(4,06)
Juli	359.235	29.879	389.114	(92,32)	7,68
Agustus	164.358	35.400	199.758	(82,28)	17,72
September	175.155	24.292	199.447	(87,82)	12,18
Oktober	206.957	20.506	227.463	90,98	(9,02)
November	202.795	13.982	216.777	93,55	(6,45)
Desember	645.831	15.136	660.967	97,71	(2,29)
TOTAL	3.551.326	224.473	3.775.799	-	-

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Magelang, Jawa Tengah dan Diolah Tahun 2019

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan domestik lebih banyak daripada wisatawan mancanegara dan setiap bulannya mengalami kondisi yang fluktuatif. Pada tabel tersebut juga menunjukkan bahwa jumlah wisatawan domestik lebih banyak daripada wisatawan mancanegara yang mengunjungi Candi Borobudur tersebut. Salah satu faktor yang menyebabkan kondisi pengunjung mengalami fluktuatif setiap bulannya yaitu adanya hari besar nasional pada bulan-bulan tertentu yang merupakan hari libur seperti Natal dan Tahun Baru pada bulan Desember dan awal Januari. Selain hari besar nasional, yaitu libur semester.

Selain menjadi destinasi wisata, Borobudur juga menjadi pusat berbelanja bagi para wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Salah satu kebiasaan wisatawan terutama wisatawan domestik, setelah mengunjungi tempat wisata yaitu membeli oleh-oleh berupa *souvenir* (kenang-kenangan) dan *souvenir* tersebut nantinya akan diberikan kepada keluarga, sahabat atau rekan kerja. Oleh karena itu, dengan melihat kondisi tersebut dapat menjadi peluang usaha bagi pelaku UKM, dengan melakukan kegiatan produksi serta menjual berbagai jenis souvenir, pakaian (baju kaos), kuliner khas daerah, dll. UKM di Borobudur yang paling mendominasi biasanya dalam bidang kerajinan dan kuliner.

Sebagai pelaku UKM, mereka tidak jarang mengalami masalah tertentu, salah satunya adalah masalah ekonomi baik yang berkaitan dengan kurangnya akses modal dan pendanaan, inovasi produk, kualitas SDM, pengurusan dan ijin usaha. Salah satu jalan keluar yang ditempuh untuk masalah-masalah yang dihadapi oleh pelaku UMKM tersebut yaitu dengan cara membentuk Koperasi. Koperasi

Pariwisata (KOPARI) Catra Gemilang adalah badan usaha yang berbadan hukum Koperasi yang memiliki untuk mensejahterakan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Kopari Catra Gemilang adalah salah satu Koperasi primer yang bergerak pada sektor pariwisata.. Koperasi Pariwisata (Kopari) Catra Gemilang ini termasuk dalam koperasi jasa, karena dalam kegiatan usahanya, koperasi ini memberikan pelayanan berupa jasa baik kepada anggota pada khususnya dan masyarakat (non anggota) pada umumnya. Berikut unit usaha yang dikelola oleh Kopari Catra Gemilang :

1. Unit Simpan Pinjam (USP)
2. Unit Konveksi
3. Unit Laundry
4. Unit Fotografi
5. Unit RMBK (Rumah Makan Boga Katering)
6. Unit Rumah Catra

Gambaran pemanfaatan unit usaha oleh anggota pada Koperasi Pariwisata (Kopari) Catra Gemilang disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2 Data Pemanfaatan Unit Usaha Oleh Anggota Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Anggota yang Memanfaatkan Unit Usaha Kopari Catra Gemilang											
		USP	%	Konveksi	%	Laundry	%	Fotografi	%	RMBK	%	Rumah Catra	%
2014	419	126	30,07	176	42,00	-	-	76	18,14	117	27,92	-	-
2015	419	145	34,61	180	42,96	-	-	86	20,53	125	29,83	5	1,19
2016	470	167	35,53	185	39,36	56	11,91	95	20,21	132	28,09	3	0,64
2017	480	166	34,58	187	38,96	65	13,54	105	21,88	148	30,83	6	1,25
2018	477	105	22,01	185	38,78	50	10,48	105	22,01	125	26,21	5	1,05

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018 dan Diolah Tahun 2019

Tabel 1.2 menunjukkan jumlah anggota yang memanfaatkan unit usaha pada Kopari Catra Gemilang. Berdasarkan tabel tersebut, unit usaha yang paling banyak dimanfaatkan oleh anggota yaitu unit konveksi dan Unit Simpan Pinjam (USP). Jumlah anggota yang memanfaatkan pada unit usaha konveksi mengalami penurunan pada tahun 2018. Sedangkan pada Unit Simpan Pinjam (USP), jumlah anggota yang memanfaatkan mengalami penurunan pada tahun 2018. Hal tersebut diduga karena kondisi kebutuhan finansial anggota yang mengalami perubahan pada waktu tertentu, sehingga anggota melakukan transaksi pinjam maupun simpan di Kopari Catra Gemilang pada saat kondisi tertentu.

Selain dugaan kondisi finansial anggota, dugaan lain yang menyebabkan jumlah anggota yang memanfaatkan Unit Simpan Pinjam (USP) mengalami penurunan pada tahun 2018 yaitu bisa saja anggota lebih memilih melakukan transaksi simpan maupun pinjam di lembaga keuangan non Koperasi misalnya Bank.

Tabel 1.3 Data Omzet Unit Usaha Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018

Tahun	USP		Konveksi		Laundry		Fotografi		RMBK		Rumah Catra	
	(Rp)	%	(Rp)	%	(Rp)	%	(Rp)	%	(Rp)	%	(Rp)	%
2014	336.962.450	-	2.450.000	-		-	-	-	234.748.725,17		-	-
2015	411.782.900	22,2	3.490.000	42,45		-	280.362.000	-	191.353.026,08	(18,49)	47.291.700	-
2016	445.117.750	8,1	4.845.000	38,83	38.296.800	-	314.640.000	12,23	263.779.520,06	37,85	112.997.165	138,94
2017	520.082.200	16,8	5.150.000	6,30	100.749.108	163,07	355.680.000	13,04	349.433.785,07	32,47	88.929.765	(21,3)
2018	651.703.220	25,3	12.508.400	142,9	85.476.654	(15,16)	355.680.000	-	291.749.856,55	(16,51)	133.651.911	50,29

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018 dan Diolah Tahun 2019

Tabel 1.3 menunjukkan omzet dari masing-masing unit usaha yang dikelola oleh Kopari Catra Gemilang. Dapat dilihat bahwa unit-unit yang mengalami

penurunan pada tahun tertentu yaitu Unit Laundry pada tahun 2018, Unit Rumah Makan Boga Katering (RMBK) pada tahun 2015 dan 2018, serta Unit Rumah Catra pada tahun 2017. Omzet Unit Simpan Pinjam (USP) berasal dari pendapatan jasa provisi dan pendapatan jasa bunga pinjaman.

Pada unit Rumah Makan Boga Katering (RMBK) terjadi penurunan omzet pada tahun 2015 dan 2018 karena menurunnya pengunjung yang berasal dari non anggota (masyarakat atau wisatawan) yang berkunjung ke rumah makan tersebut, walaupun pada data pemanfaatan unit usaha RMBK yang disajikan pada tabel 1.2, jumlah anggota yang memanfaatkan mengalami peningkatan, karena unit RMBK tersebut tidak hanya dimanfaatkan (dikunjungi) oleh anggota saja, namun dimanfaatkan juga oleh non anggota (masyarakat/wisatawan). Pada unit usaha rumah catra mengalami penurunan omzet pada tahun 2017 dan unit usaha laundry mengalami penurunan omzet pada tahun 2018, penyebabnya sama seperti unit RMBK,

Pada kesempatan ini, penulis hanya mengambil salah satu unit usaha yang akan dijadikan objek penelitian dan unit usaha tersebut yaitu Unit Simpan Pinjam (USP).

IKOPIN

Tabel 1.4 Data Jumlah Anggota yang Meminjam dan Menyimpan serta Data Jumlah Dana yang Disalurkan dan Jumlah Simpanan di Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018

TAHUN	JUMLAH ANGGOTA YANG MEMANFAATKAN	JUMLAH ANGGOTA YANG MEMINJAM	%	JUMLAH DANA YANG DISALURKAN (KREDIT) (Rp)	%	JUMLAH ANGGOTA YANG MENYIMPAN	%	JUMLAH SIMPANAN ANGGOTA (Rp)	%
2014	126	36	28,57	390.000.000		115	91,27	2.014.603.075	-
2015	145	38	26,21	385.000.000	(1,28)	130	89,66	2.756.494.927	36,83
2016	167	65	38,92	460.407.500	19,59	143	85,63	3.168.799.813	14,96
2017	166	72	43,37	390.385.500	(15,21)	129	77,71	3.390.130.153	6,98
2018	105	67	63,81	408.617.500	4,67	81	77,14	4.065.005.838	19,91

Sumber : Laporan Pertanggungjawaban Pengurus dan Pengawas Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018 dan Diolah Tahun 2019

Tabel 1.4 menunjukkan jumlah anggota yang meminjam dan menyimpan di Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang dengan mempertimbangkan jumlah anggota yang memanfaatkan. Dapat dilihat secara keseluruhan, presentase jumlah anggota yang menyimpan lebih mendominasi atau lebih besar daripada jumlah anggota yang meminjam dan hal ini dapat diindikasikan bahwa anggota cenderung lebih suka menyimpan daripada meminjam di Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang.

Pada tabel tersebut juga menunjukkan data jumlah dana yang disalurkan (kredit) kepada anggota dan jumlah simpanan anggota. Jumlah simpanan anggota Kopari Catra Gemilang terus mengalami peningkatan setiap tahunnya dan jumlah dana yang disalurkan mengalami penurunan pada tahun 2015 dan 2017. Hal tersebut terjadi, selain karena dugaan menurunnya jumlah anggota yang meminjam di USP Kopari Catra Gemilang.

Tabel 1.5 Data Perbandingan Layanan Koperasi dengan Lembaga Keuangan Non Koperasi Dilihat dari Aspek Suku Bunga Simpanan dan Pinjaman serta Agunan

NO.	URAIAN	KOPERASI	BANK BRI
1.	Tingkat Suku Bunga Simpanan (Tabungan)	Tasernari : 4% per tahun	Simpedes : 9% per tahun
2.	Suku Bunga Deposito	1 Tahun : 12% 6 Bulan : 4,5% 3 Bulan : 1,5%	1 Tahun : 5%-5,25% 6 bulan : 5,25% 3 bulan : 5,50%
3.	Suku Bunga Pinjaman	30% per tahun (bunga flat)	Kredit Korporasi : 9,95% per tahun (bunga flat) Kredit Ritel 9,95% per tahun (bunga flat) Kredit Micro 17,50% per tahun (bunga flat) Kredit Konsumsi (KPR) 9,98% per tahun (bunga flat) Kredit Konsumsi (Non KPR) 12,50% per tahun (bunga flat)
4.	Agunan	Sertifikat Tanah, BPKB (Jumlah Pinjaman : Rp 3.000.000-Rp 10.000.000) Simpanan Anggota (Jumlah Pinjaman <Rp 3.000.000)	Akta pendirian PT, Surat Ijin Usaha, Goodwill Koperasi (Kecuali produk pinjaman Kredit Konsumsi Non KPR, tidak ada Agunan).

Tabel 1.5 menunjukkan bahwa layanan koperasi dengan layanan lembaga keuangan non koperasi jika dilihat dari aspek suku bunga simpanan, suku bunga simpanan (tabungan) dan deposito koperasi masih lebih kecil daripada Bank BRI dan suku bunga pinjaman koperasi lebih besar daripada suku bunga pinjaman bank BRI. Apabila tabel 1.4 (data jumlah anggota yang meminjam dan menyimpan serta data jumlah dana yang disalurkan dan jumlah simpanan anggota Kopari Catra Gemilang) dikaitkan dengan tabel 1.5, anggota Kopari Catra Gemilang cenderung lebih suka menyimpan di Koperasi dibandingkan dengan lembaga keuangan non koperasi (Bank BRI). Jika dilihat dari aspek suku bunga simpanan, suku bunga simpanan (tabungan) dan deposito Bank BRI jauh lebih besar daripada Kopari Catra Gemilang. Secara umum biasanya masyarakat cenderung lebih suka menyimpan uangnya di Bank karena bunganya yang tinggi dibandingkan Koperasi dan masyarakat lebih suka meminjam ke Koperasi karena bunganya lebih rendah daripada Bank.

Fenomena yang terjadi di Kopari Catra Gemilang berbeda dengan biasanya, yaitu anggota cenderung melakukan transaksi menyimpan daripada meminjam di Koperasi. Hal tersebut terjadi karena Promosi Ekonomi Anggota belum optimal diduga karena kualitas pelayanan dilihat dari kurangnya kecepatan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan yang belum optimal, lambatnya karyawan dalam merespon keluhan anggota, dll.

Saat ini, kebutuhan anggota akan informasi sangat pesat, hal tersebut dapat dilihat dari sarana teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang

pesat. Koperasi akan bisa bersaing dengan badan usaha lain yang bergerak pada sektor yang sama, apabila Koperasi dapat memberikan kepuasan atas pelayanan kepada anggotanya. Pelayanan terhadap anggota tidak hanya dalam pemenuhan barang maupun jasa, akan tetapi dalam hal memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan, karena salah satu aspek yang mempengaruhi reputasi (nama baik) Koperasi yaitu dilihat dari pelayanan. Dalam melayani anggota, terjadi proses komunikasi antara karyawan dan anggota yaitu terjadi interaksi secara tatap muka, dimana karyawan USP (komunikator) menyampaikan informasi secara langsung dan anggota (komunikate) dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Secara tidak langsung, hal tersebut berhubungan dengan salah satu model Komunikasi S-R (Stimulus-Respon) yaitu menunjukkan hubungan aksi-reaksi (sebab-akibat).

Apabila Koperasi melayani anggota dengan baik maka akan diperoleh feedback yang positif, begitu juga sebaliknya, apabila Koperasi melayani anggota dengan buruk, maka akan diperoleh feedback yang negatif. Oleh karena itu, dari feedback tersebut dapat dijadikan sebagai penilaian yang objektif berdasarkan pengalaman yang dialami dan dari penilaian tersebut dapat dijadikan indikator apakah Koperasi tersebut memiliki reputasi yang baik atau buruk. Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, maka penulis mengambil judul penelitian *“Model Komunikasi Pada Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Reputasi Koperasi.”*

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dari latar belakang serta rumusan masalah, maka penulis ingin melakukan penelitian dan terlebih dahulu penulis membuat pertanyaan-pertanyaan penelitian secara rinci yang dirangkum dalam identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana model komunikasi pada pelayanan Unit Simpan Pinjam.
2. Bagaimana tanggapan anggota mengenai kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam.
3. Bagaimana reputasi Unit Simpan Pinjam.
4. Upaya apa yang dilakukan Kopari Catra Gemilang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka menjaga reputasi Unit Simpan Pinjam.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka maksud dan tujuan penelitian yang diusulkan adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud Penelitian ini bermaksud untuk melihat proses komunikasi pada pelayanan Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang serta membantu dalam menemukan dan memperbaiki kemacetan komunikasi dalam upaya untuk meningkatkan reputasi Koperasi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran model komunikasi pada pelayanan Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang.

2. Untuk mengetahui tanggapan anggota mengenai kualitas pelayanan pada Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang.
3. Untuk mengetahui reputasi Unit Simpan Pinjam pada Kopari Catra Gemilang
4. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada Unit Simpan Pinjam untuk menjaga reputasi Koperasi yang dibangun selama bertahun-tahun.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang akan diuraikan dalam sub-sub bab sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi serta informasi yang dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut atau penelitian lainnya yang berkaitan dengan masalah ini. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah teori-teori ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan masalah ini, karena seiring berjalannya waktu, terkadang banyak teori-teori yang dipelajari tidak sesuai dengan keadaan nyata di lapangan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

- a. Pengelola Koperasi, sebagai bahan kajian serta evaluasi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kopari Catra Gemilang dibandingkan dengan lembaga usaha non koperasi dan sebagai upaya dalam menjaga reputasi Koperasi.

- b. Peneliti, yaitu hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan dan wawasan berpikir yang ilmiah khususnya dalam bidang Manajemen Komunikasi Bisnis dan pengetahuan tentang aktivitas Koperasi secara nyata.
- c. Bagi IKOPIN, yaitu penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan perbendaharaan referensi jurnal skripsi yang berkaitan dengan evaluasi pengembangan serta berguna untuk masa yang akan datang



IKOPIN