

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan kegiatan pembangunan terus meningkat sejalan dengan perkembangan globalisasi baik di bidang perdagangan, maupun di bidang informasi dan di bidang teknologi. Seiring dengan tumbuh dan berkembangnya pembangunan di Indonesia, maka semakin meningkat pula kebutuhan hidup masyarakat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya masyarakat yang semakin meningkat dan mungkin tidak dapat terpenuhi oleh anggota masyarakat itu sendiri karena pendapatan yang diterima, maka timbul pemikiran tentang perlunya suatu wadah yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Wadah tersebut adalah koperasi yang merupakan usaha bersama berasaskan kekeluargaan.

Sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Pasal 1 yaitu :

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi yang berlandaskan kegiatan berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”.

Koperasi sebagai badan hukum sekaligus gerakan ekonomi rakyat mendapat perhatian yang cukup besar dari pemerintah dalam rangka pembangunan ekonomi.

Koperasi lebih mempunyai keunggulan kompetitif bila dibandingkan dengan pelaku ekonomi lainnya yaitu BUMN dan Swasta. Tujuan koperasi adalah meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, dalam mencapai tujuan tersebut koperasi menyelenggarakan berbagai usaha yang bermanfaat dan menguntungkan para anggotanya. Kedudukan koperasi mempunyai sumber hukum yang kuat, dan keberadaan koperasi tidak perlu diragukan sebagai lembaga ekonomi yang sejalan dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat Indonesia.

Koperasi sebagai badan usaha harus dapat menghimpun potensi ekonomi rakyat, dan itu merupakan tindakan tepat untuk diterapkan. Melalui koperasi diharapkan masyarakat yang menjadi anggota yang dapat merasakan kemudahan didalam memperoleh alat pemuas kebutuhan yang mereka inginkan. Koperasi menjalankan usahanya untuk kepentingan anggotanya.

Untuk menunjang kegiatan usaha tersebut koperasi menjunjung tinggi kesetiaan kawan, kesadaran pribadi, saling mengisi, dan saling mengawasi, karena tujuan dari koperasi meningkatkan kesejahteraan anggota dengan motto dari anggota, oleh anggota, untuk anggota.

Dapat dijelaskan bahwa koperasi sebagai wahana perekonomian masyarakat harus bisa menjalankan tugas dalam melayani kebutuhan anggota. Untuk menunjang kegiatan tersebut ditandai dengan adanya unit-unit usaha yang dapat membantu meningkatkan pelayanan terbaik terhadap anggotanya dengan cara menyediakan berbagai keperlunya. Keberhasilan koperasi banyak ditentukan oleh kinerja karyawan koperasi dan partisipasi anggotanya. Partisipasi aktif dari

anggota dalam koperasi disebut dengan partisipasi ganda (*dual identity*) yaitu anggota sebagai pemilik yang berarti berhak memiliki, mengelola, dan mengetahui perkembangan koperasi. Sedangkan anggota sebagai pelanggan, berarti bahwa anggota wajib memanfaatkan unit-unit usaha yang ada pada koperasi sehingga unit usaha tersebut dapat berkembang. Hal ini sesuai dengan fungsi dan peranan koperasi, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian Bab III Pasal 4, yang menyatakan bahwa :

- 1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya.**
- 2. Berperan secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.**
- 3. Memperkokoh perkembangan rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai soko gurunya.**
- 4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.**

Anggota koperasi akan terus mempertahankan keanggotaanya dan terus melakukan transaksi dengan koperasi. Jika mereka memperoleh manfaat sesuai dengan kebutuhan dan kepentinganya, yaitu dengan memperoleh barang dan jasa. Partisipasi anggota bersifat kesadaran, koperasi harus memberikan rangsangan tertentu terhadap anggota. Hal ini diperlukan agar pertumbuhan koperasi selalu meningkat dari waktu ke waktu. Koperasi harus menyediakan produk-produk yang dibutuhkan oleh anggota dan juga memberikan pelayanan yang baik pada anggotanya, sehingga anggota akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan

oleh koperasi. Jika tidak, partisipasi anggota akan menurun dari waktu ke waktu dan koperasi bukan lagi pilihan anggota untuk mencapai tujuannya.

Koperasi Inti merupakan badan usaha yang didirikan pada tahun 1979 di PT. INTI yang beralamat di Jalan Moch. Toha No.77 Bandung. Koperasi Inti telah terdaftar dan berbadan hukum dengan Nomor 7066/BH/DK-1-/i yang disahkan pada tanggal 13 Juni 1980. Pada awal berdirinya usaha yang dirintis adalah simpan pinjam. Seiring berjalannya waktu, unit usaha Koperasi Inti menjadi 4 bagian unit usaha, yaitu :

1. Unit Simpan Pinjam

Unit simpan pinjam merupakan salah satu unsur koperasi yang utama dan mendasar. Unit ini bekerja untuk melayani anggota dalam transaksi pinjaman, angsuran, dan simpanan anggota. Usaha-usaha yang diselenggarakan oleh unit simpan pinjam sebagai berikut :

- a. Menerima simpanan sukarela dari anggota.
- b. Memberi pinjaman kepada anggota.
- c. Melakukan kerjasama kemitraan dengan pihak ketiga dalam rangka meningkatkan pelayanan.

2. Unit Operasi

Bidang usaha yang dikelola oleh Unit Operasi terdiri dari :

A. Usaha Niaga

Kegiatan usaha yang dilakukan Koperasi Inti yang dikelola oleh Unit Niaga adalah pengadaan ATK, Alat Olah Data dan pekerjaan proyek-proyek lainnya. Koperasi Inti juga sedang melakukan upaya

pengembangan pasar di luar PT INTI yaitu Alita, Koperasi Telkomsel, PT LEN, PT Transindo, dan Koperasi Jasa Agrobisnis.

B. Usaha Jasa

Jasa yang dikelola oleh Koperasi Inti meliputi sewa kendaraan, Alat Olah Data, OTDR, Splicer dan sewa gedung milik Koperasi Inti yang berada di Jalan BKR No. 20A Bandung dan Jalan H. Kurdil II No. 46 Bandung. Koperasi Inti juga mengelola biro jasa untuk anggota meliputi perpanjangan STNK, BPKB dan SIM.

3. Unit Intimart

Unit Intimart merupakan bagian upaya Koperasi Inti dalam memberikan pelayanan berupa penyediaan kebutuhan barang primer dan sekunder. Tujuannya adalah memperoleh laba yang kemudian dikembalikan bagi kesejahteraan anggotanya. Jenis barang yang dijual di Unit Intimart adalah sembako, elektronik, Handphone, dan jenis barang kebutuhan rumah tangga lainnya.

4. Penyertaan Anak Modal Perusahaan.

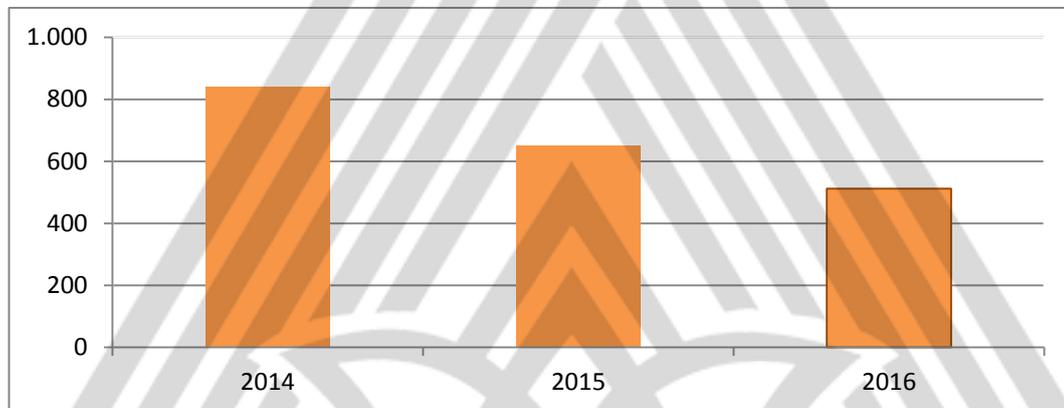
Berdasarkan survey pendahuluan mengenai populasi anggota yang aktif dalam bertransaksi di Intimart dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota yang Bertransaksi di Unit Intimart 2014-2016

Tahun	Jumlah Anggota Koperasi	Jumlah Anggota yang Bertransaksi di Unit Intimart
2014	1.242	842
2015	1.160	652
2016	1.025	512

Sumber : RAT Tahun Buku 2016

Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota yang Bertransaksi pada Unit Intimart Tahun 2014-2016



Dapat dijelaskan bahwa pada tabel tersebut setiap tahunnya mengalami penurunan jumlah anggota yang bertransaksi pada Unit Intimart. Hal ini sama dengan berkurangnya partisipasi anggota dalam memanfaatkan pelayanan koperasi. Pada tahun 2014 mengalami penurunan sejumlah 30 orang atau -3%, sedangkan pada tahun 2015 mengalami penurunan sejumlah 190 orang atau -22%, dan pada tahun 2016 mengalami penurunan sejumlah 140 orang atau -21% dari tahun 2015.

Koperasi Inti terus mengalami penurunan jumlah anggota yang bertransaksi di Unit Intimart dari tahun ke tahunnya. Penurunan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya yaitu dikarenakan kurangnya partisipasi anggota sebagai pelanggan dalam memanfaatkan pelayanan koperasi. Berdasarkan data dan keterangan yang diperoleh dari unit Intimart, diketahui bahwa perkembangan dari unit Intimart belum mengalami perubahan yang sangat berarti dan masih jauh dari yang diharapkan baik oleh anggota maupun pengurus. Hasil perkembangan penjualan unit Intimart bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1.2 Perhitungan Hasil Usaha Partisipasi Anggota pada Unit Intimart Tahun 2014-2016

URAIAN	Realisasi	Tahun 2016		% Terhadap Realisasi
	2015	Target	Realisasi	
Partisipasi Anggota				
Partisipasi Bruto Anggota	4.078.774.000	3.443.548.000	2.957.792.000	73
Beban Anggota	3.105.042.000	2.458.160.000	2.012.283.000	65
Partisipasi Netto Anggota	973.731.000	985.388.000	945.509.000	97

Sumber : RAT Tahun Buku 2016

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa perhitungan hasil usaha partisipasi anggota pada unit Intimart dari tahun 2015 ke tahun 2016 mengalami penurunan diduga kurangnya partisipasi anggota yang kurang memanfaatkan pelayanan dari Koperasi Inti dan juga disebabkan karena banyaknya anggota yang pensiun dan mengundurkan diri dari koperasi. Partisipasi anggota pada unit Intimart berpengaruh terhadap jalannya usaha koperasi. Baik tidaknya partisipasi anggota sangat dipengaruhi keikutsertaan anggota untuk menunjang kemajuan dan pengembangan koperasi. Partisipasi anggota juga sangatlah ditentukan dengan kinerja karyawannya. Jika kinerja karyawan dikelola dengan baik dan benar, maka anggota akan secara otomatis memanfaatkan kebutuhan yang ditawarkan oleh koperasi dan berpartisipasi pada koperasi, sehingga partisipasi anggota dapat berkembang sesuai dengan apa yang diharapkan. Sebaliknya, jika kinerja karyawan yang diberikan koperasi kurang baik, maka anggota akan kurang berpartisipasi dalam memanfaatkan apa yang telah diberikan oleh koperasi.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang diuraikan, peneliti tertarik untuk memfokuskan penelitian ini dengan judul : **“Analisis Kinerja Karyawan Unit**

Intimart dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada latar belakang penelitian, maka permasalahan yang akan dibahas lebih lanjut adalah :

1. Bagaimana kinerja karyawan Unit Intimart Koperasi Inti.
2. Bagaimana partisipasi anggota sebagai pelanggan Unit Intimart Koperasi Inti.
3. Bagaimana hubungan antara kinerja karyawan dengan partisipasi.
4. Upaya apa yang dapat dilaksanakan oleh koperasi untuk partisipasi anggota Unit Intimart Koperasi Intimart.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai faktor pembentuk kinerja karyawan dan partisipasi anggota.

Sedangkan tujuan yang akan dicapai adalah untuk mempelajari tentang faktor pembentuk kinerja karyawan dan partisipasi anggota yang dapat dipaparkan secara lebih terperinci untuk mengetahui :

1. Bagaimana kinerja karyawan di unit Intimart pada Koperasi Inti.
2. Partisipasi anggota di unit Intimart pada Koperasi Inti.
3. Hubungan antara kinerja karyawan dengan partisipasi.
4. Upaya apa saja yang dapat meningkatkan partisipasi anggota.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan yang berarti bagi koperasi yang bersangkutan dan bagi penulis sendiri, dimana pada dasarnya agar dapat memberikan sumbangan terhadap dua aspek sebagai berikut :

1. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil dari penelitian ini dapat berguna serta dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan pemikiran yang bermanfaat bagi kemajuan dan perkembangan ilmu pengetahuan, dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang berkenaan dengan analisis kinerja karyawan dan partisipasi anggota sesuai dengan apa yg diharapkan.

2. Aspek Guna Laksana

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat serta masukan bagi pengurus Koperasi Intimart sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk kemajuan koperasi pada umumnya.

1.5 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Inti PT. INTI yang beralamat di Jalan Moch. Toha No.77 Bandung. Dengan nomor badan hukum : 7066/BH/DK-1-i.