

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Sistem perekonomian di Indonesia adalah sistem perekonomian Pancasila. Ini artinya sistem perekonomian yang dijalankan harus berpedoman kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 adalah landasan bagi sistem perekonomian. Indonesia dalam struktur perekonomiannya membagi pelaku ekonomi menjadi tiga kelompok badan usaha yaitu, Koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan kelompok usaha swasta atau Badan Usaha Milik Swasta (BUMS).

Dalam era globalisasi saat ini Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang menjadi tumpuan harapan perekonomian bagi kebutuhan masyarakat. Hal ini diyakini karena asas Koperasi yakni asas kekeluargaan merupakan salah satu landasan yang kuat dan sudah mengakar pada budaya masyarakat, seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (1): **“Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”**. Pasal di atas mengandung makna bahwa perekonomian Indonesia disusun berdasar atas demokrasi ekonomi, yang berarti bahwa dalam pelaksanaan pembangunan nasional, kemakmuran masyarakatlah yang diutamakan, bukan kemakmuran orang seorang. bentuk perusahaan yang sesuai dengan itu ialah Koperasi. Karena Koperasi merupakan sistem ekonomi kerakyatan yang kegiatan usahanya tumbuh dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat.

Koperasi merupakan suatu bentuk usaha atau perusahaan yang berpotensi sebagai ekonomi rakyat dan dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi. Hal ini menggambarkan bahwa Koperasi mempunyai ciri-ciri demokratis, kebersamaan, kekeluargaan dan keterbukaan. Dengan demikian Koperasi mempunyai kesempatan usaha yang luas menyangkut kepentingan kehidupan ekonomi rakyat.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian Pasal 1 dijelaskan bahwa:

“Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum Koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip Koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan”

Serta tujuan Koperasi yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian pada pasal 3 sebagai berikut:

Koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan Anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian Nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, maka Koperasi perlu menyelenggarakan usaha usaha tertentu yang bermanfaat dan menguntungkan para anggotanya.

Pada awal Tahun 1960 di Dinas Kesehatan Kabupaten Daerah II Sumedang berdiri suatu Koperasi yang diberi nama Koperasi SEHAT (Supaya Enak Acuhkan Tabungan) kemudian diubah namanya menjadi Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPKS) selanjutnya KPKS mempunyai badan hukum pada tanggal 10

Juli 1980. Dengan badan hukum No. 7085/BH/DK-10/21/80.SK.KA. Sehubungan dengan adanya kebijakan pemerintah di mana seluruh Koperasi fungsional di Indonesia harus diawali dengan KPRI (Koperasi Pegawai Republik Indonesia) maka KPKS juga mengikuti kebijakan ini dengan mengganti kepanjangan Koperasi menjadi korps. Jadilah KPRI-KPKS (Koperasi Pegawai Republik Indonesia – Korps Pegawai Kesehatan Sumedang) maka no badan hukum pun ada sedikit perubahan menjadi No.7085/Bh/PAD/KWK.10/III/98 pada tanggal 18 Maret 1998. KPRI-KPKS memiliki Anggota sebanyak 1.954 orang dengan jumlah Pengurus 5 orang dan karyawan sebanyak 14 orang. Adapun unit yang ada di KPRI-KPKS adalah sebagai berikut:

- a) Simpan Pinjam.
- b) Mini Market “Husada”.
- c) Sewa Barang.
- d) Gedung Serba Guna.
- e) Foto Copy.

Tabel 1. 1 Pendapatan Tiap Unit KPRI-KPKS

No	Unit	2014	2015	2016	2017
1	Simpan Pinjam	3.407.996.425	3.906.458.914	4.267.587.287	4.439.313.310
2	Foto Copy	11.839.995	11.290.950	12.237.800	26.790.800
3	Sewa Gedung	16.500.000	17.000.000	17.500.000	18.000.000
4	Sewa Barang	24.296.500	21.519.200	23.597.500	14.432.000
5	Mini Market	67.844.438	76.456.449	84.091.982	83.482.830

Sumber : Laporan RAT KPRI-KPKS Tahun 2014-2017

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat Unit Mini Market Husada merupakan unit kedua terbesar pendapatannya setelah unit Simpan Pinjam. Unit Mini Market Husada merupakan salah satu unit yang menyediakan kebutuhan sehari-hari seperti makanan, minuman, sembako, dan sebagainya. Konsumen sasaran Unit Mini Market Husada terdiri dari anggota dan masyarakat sekitar daerah Sumedang. Sistem pembayaran pada Unit Mini Market Husada bagi anggota Koperasi bisa dilakukan secara tunai maupun secara kredit, dengan ketentuan untuk barang konsumsi jangka waktunya selama satu bulan atau satu kali angsuran. Dimana apabila anggota membeli secara tunai dengan pembelian minimal Rp 50.000,00 mendapat 1 buah kupon berlaku kelipatannya, dan kupon tersebut akan diundi pada saat RAT.

Pada proses pembelanjaan di Unit Mini Market Husada ini anggota Koperasi melakukan transaksi menunjukkan kartu anggota Koperasi sehingga data transaksi yang dilakukan akan tercatat dan menjadi keuntungan untuk penambahan bagi SHU anggota.

Tabel 1. 2 Perkembangan Omzet di Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS Tahun 2014-2017

Tahun	Omzet (Rp)	N/T (%)
2014	868.093.367	-
2015	721.115.573	(16,93)
2016	791.908.891	9,82
2017	820.093.367	3,56

Sumber : Laporan RAT KPRI-KPKS Tahun 2014-2017

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa perkembangan omzet unit Mini Market Husada pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar 16,93%, pada tahun 2016 mengalami kenaikan sebesar 9,82%, dan pada tahun 2017 mengalami

kenaikan sebesar 3,56%. Meningkatnya daya beli anggota dari tahun 2016-2017 dikarenakan Unit Mini Market Husada memiliki kebijakan khusus untuk anggota apabila membeli secara tunai dengan pembelian minimal Rp. 50.000,00 mendapat satu buah kupon yang akan diundi pada saat RAT.

Adapun pendapatan yang diterima dari Unit Mini Market Husada dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 3 Perkembangan Pendapatan Unit Mini Market Husada Tahun 2014-2017

Tahun	Pendapatan (Rp)	Perubahan (%)
2014	67.844.438	(44,21)
2015	76.456.449	12,69
2016	84.091.982	9,99
2017	83.482.830	(0,72)

Sumber: laporan RAT KPRI-KPKS tahun 2014-2017

Dari tabel diatas dapat dilihat perkembangan pendapatan Unit Mini Market Husada yang fluktuatif dari tahun 2014-2017. Hal ini disebabkan banyaknya anggota yang bertransaksi secara kredit karena kebanyakan anggota yang bertransaksi pada akhir bulan saja dan jauh dari tempat tinggal dan kantor dari anggota KPRI-KPKS sendiri. Sehingga kebanyakan yang melakukan transaksi di Unit Mini Market Husada ini adalah non anggota sehingga terjadi fluktuatif.

Keberadaan pesaing lain di luar Unit Mini Market Husada secara langsung maupun tidak langsung menjadi hambatan bagi perkembangan Koperasi. Di dalam perkembangan Unit Mini Market Husada berusaha meningkatkan usahanya, tetapi dalam keyataannya banyak mengalami kendala-kendala yang membuat

perkembangan Unit Mini Market Husada tidak stabil. Adapun perkembangan partisipasi anggota yang bertransaksi di Unit Mini Market Husada dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.4 Data Perkembangan Pembelian Anggota Dengan Rata-Rata Transaksi Anggota Pada Unit Unit Mini Market Husada Tahun 2014-2017

Tahun	Volume Transaksi Anggota Perthaun (Rp)	Jumlah Anggota Keseluruhan (orang)	Jumlah Anggota yang bertransaksi (orang)	Persentase Partisipasi Anggota (%)	Transaksi Rata-Rata Anggota Perbulan (Rp)	Transaksi Rata-Rata Anggota Perorang Perbulan (Rp)
2014	480.650.604	1.929	530	55,37%	40.054.217	75.573,98
2015	535.395.073	1.942	496	74,23%	44.616.256,08	89.952,13
2016	587.088.740	1.932	492	74,14%	48.924.061,68	99.439,15
2017	577.609.950	1.954	557	70,42 %	48.134.162,5	86.416,81

Sumber : Laporan RAT KPRI-KPKS Tahun 2014-2017 dan Buku Setoran Keuangan Unit Mini Market Husada KPRI-KPKS Tahun 2014-2017

Dari tabel 1.4 dapat diketahui bahwa volume transaksi anggota di Unit Unit Mini Market Husada mengalami peningkatan omset tiap tahunnya, kecuali pada tahun 2017 mengalami penurunan. Namun rata-rata anggota yang berpartisipasi menurun. Dari data yang diperoleh dari konsumen rata-rata belanja bulanan diperkirakan Rp.300.000 s/d400.000. Jika dilihat rata-rata transaksi anggota yang bertransaksi seorang perbulan relatif masih rendah yaitu sebesar Rp.87.845,52. Maka dapat dilihat bahwa kurangnya partisipasi anggota pada Unit Mini Market Husada setelah dilakukan observasi secara langsung pada Unit Mini Market Husada, dapat diduga bahwa penurunan partisipasi anggota pada Unit Mini Market Husada terjadi karena beberapa hal, yaitu sebagai berikut :

1. Masih rendahnya kesadaran anggota untuk memanfaatkan unit Koperasi.
2. Produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan anggota.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.
4. Lokasi Unit Mini Market Husada Husada yang jauh, dalam artian sulit dijangkau oleh anggota yang bertempat tinggal jauh dari lokasi Unit Mini Market Husada.

Bila dilihat pada hasil observasi di atas, motivasi menjadi suatu masalah pada KPRI-KPKS. Menurut Wilson Bangun (2012: 313) menyatakan bahwa **“Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk suatu hal dalam mencapai tujuan.”**

Sedangkan menurut Malayu S.P Hasibuan (2009: 141) menyatakan bahwa **“Motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi (*motivation*) dalam manajemen hanya ditunjukkan pada sumberdaya manusia umumnya dan bawahan khususnya. Motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif, dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan”.**

Berdasarkan beberapa definisi di atas motivasi tidak akan terlepas dari kegiatan sumber daya manusia dalam suatu kantor atau instansi. Motivasi merupakan hasrat di dalam seseorang yang dapat menjadi hal penting untuk mendorong, menggerakkan atau melakukan suatu tindakan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sehingga motivasi karyawan mempengaruhi secara signifikan terhadap pelayanan serta mempengaruhi anggota dalam berpartisipasi sebagai pelanggan di Unit Mini Market Husada.

Sehubungan dengan hal di atas, maka motivasi karyawan merupakan masalah yang penting dalam suatu Koperasi, khususnya dalam memberikan

pelayanan kepada anggota Koperasi sehingga menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan Koperasi, sehingga mempengaruhi peran anggota dalam berpartisipasi sebagai pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS MOTIVASI KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN KOPERASI (Studi Kasus Pada Unit Unit Mini Market “Husada” Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang)”**

1.2. Identifikasi Masalah

Dari permasalahan tersebut dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana motivasi karyawan di Unit Mini Market Husada.
2. Bagaimana Partisipasi Anggota sebagai pelanggan di Unit Mini Market Husada.
3. Upaya apa saja yang dilakukan KPRI-KPKS dalam meningkatkan Partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui Motivasi karyawan di Unit Mini Market Husada.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar motivasi karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Motivasi karyawan di Unit Mini Market Husada.
2. Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan.

3. Upaya yang dilakukan KPRI-KPKS dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui motivasi karyawan di Unit Mini Market Husada.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat terutama untuk:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peneliti dalam menambah wawasan pengetahuan pada bidang Perkoperasian pada umumnya serta manajemen sumber daya manusia pada khususnya dalam kajian tentang motivasi karyawan dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.
2. Menjadi sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang dapat menghasilkan khazanah ilmu pengetahuan baru.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi bagi KPRI-KPKS Sumedang dalam menentukan kebijakan yang dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui motivasi ke pada karyawan di Unit Mini Market Husada.

IKOPIN