

|BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan merupakan suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara, dan pemerintah. Dalam hal ini pembangunan tidak hanya ditujukan bagi suatu golongan atau sebagian masyarakat tertentu, namun ditujukan untuk semua golongan, seluruh anggota masyarakat, atau seluruh rakyat.

Peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan yang adil dan merata yang ingin dicapai melalui pembangunan hanya dapat terwujud jika ada peningkatan ekonomi yang dihasilkan oleh pembangunan itu sendiri. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan melaksanakan usaha pembangunan masyarakat melalui pengembangan koperasi.

Keberadaan koperasi sebagai wadah untuk mewujudkan kesejahteraan bersama bagi seluruh rakyat Indonesia sejalan dengan nilai yang terkandung dalam Pasal 33 UUD 1945, khususnya ayat 1 disebutkan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan pasal tersebut maka bentuk usaha yang sesuai dengan perekonomian Indonesia adalah koperasi, karena pada pasal 1 ayat 1 UU Perkoperasian No.25 tahun 1992, dinyatakan bahwa Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau

badan hukum koperasi dengan melaksanakan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi, sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Koperasi sebagai gerakan ekonomi yang tumbuh di masyarakat merupakan organisasi swadaya yang lahir atas kehendak, kekuatan, dan partisipasi masyarakat dalam menentukan tujuan, sasaran kegiatan serta pelaksanaannya, karena itulah keberadaan koperasi dapat diterima secara luas oleh semua lapisan masyarakat termasuk para pegawai.

Koperasi pegawai merupakan organisasi yang mandiri menjalankan kegiatan usahanya untuk memenuhi kebutuhan anggota dan non anggota di lingkungan perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggota dan masyarakat khususnya pegawai. Tujuan itu akan dapat tercapai bila setiap anggota berpartisipasi dalam kegiatan koperasi.

Anggota koperasi merupakan peran utama dalam koperasi karena anggota berperan sebagai pemilik sekaligus pelanggan. Peranan anggota sebagai pemilik yaitu anggota menyimpan simpanan atau modal dalam koperasi. Sedangkan anggota sebagai pelanggan yaitu anggota menggunakan fasilitas pelayanan yang disediakan oleh koperasi dengan cara bertransaksi sesuai dengan kegiatan usaha yang ditawarkan koperasi. Tetapi saat ini terdapat koperasi yang masih memiliki anggota yang tidak aktif, baik dalam melakukan transaksi maupun memberikan aspirasi dalam pertemuan. Dengan kurangnya partisipasi anggota maka akan sulit untuk mencapai keberhasilan usaha.

Tingkat partisipasi anggota yang tinggi dapat memajukan usaha dan dapat mencapai tujuan bersama yaitu meningkatkan kesejahteraan anggota. Namun untuk melaksanakan partisipasi anggota yang baik masih terdapat beberapa hambatan, antara lain dimungkinkan karena rendahnya pengetahuan anggota tentang koperasi, kurangnya dorongan atau motivasi anggota untuk memajukan koperasi, lingkungan koperasi yang kurang mendukung, kurangnya komunikasi interpersonal dalam kegiatan berkoperasi, serta kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Pada Koperasi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan terjadi penurunan partisipasi anggota, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1

Tahun	Jumlah Anggota				
	Awal Tahun	Masuk	Keluar	Akhir tahun	Perubahan (%)
2011	1799	89	114	1774	1,39
2012	1774	20	127	1667	6,03
2013	1677	4	79	1592	5,06
2014	1592	7	207	1392	12,5

Sumber : Data diolah tahun 2015

Dari data di atas dapat dilihat bahwa anggota yang masuk pada tahun 2011 sampai 2013 mengalami penurunan. Pada tahun 2014 mengalami kenaikan tapi jumlahnya masih jauh lebih kecil dibandingkan anggota yang keluar. Pada tahun 2011 dan 2012 anggota yang keluar mengalami kenaikan

dan paling besar terjadi di tahun 2014. Dari keterangan di atas dapat dilihat bahwa penurunan jumlah anggota paling besar terjadi di tahun 2014.

Partisipasi juga dapat dilihat salah satunya dari jumlah pelayanan pelayanan yang dimanfaatkan, yaitu jumlah kredit yang diberikan kepada anggota. serta dapat dilihat juga dari jumlah kehadiran dalam Rapat Anggota Tahunan. Berikut datanya:

Tabel 1.2

Jumlah penyaluran kredit dari tahun 2012-2014

Tahun	Jumlah Penyaluran Kredit
2012	Rp 11.896.330.250
2013	Rp. 14.038.366.900
2014	Rp 7.712.930.550

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tahun 2012, jumlah kredit yang disalurkan kepada anggota sebesar Rp 11.896.330.250,- (11M). Terjadi peningkatan pada tahun 2013, jumlah kredit yang disalurkan kepada anggota sebesar Rp 14.038.366.900,- (14M). Namun terjadi penurunan pelayanan kepada anggota yang cukup besar pada tahun 2014, pelayanan kredit yang dimanfaatkan anggota hanya sebesar Rp 7.712.930.550,- (7M).

Partisipasi juga dapat dilihat dari kehadiran dalam rapat anggota. Data kehadiran dalam RAT sebagai berikut:

Tabel 1.3**Jumlah Kehadiran dalam RAT tahun 2013-2015**

Tahun	Undangan yang disebar	Anggota yang hadir
2013	110	93
2014	110	89
2015	110	64

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada tahun 2013, dari 110 undangan yang disebar, yang hadir sebesar 93 undangan. Pada tahun 2014, dari 110 undangan yang disebar, yang hadir sebesar 89 undangan. Sedangkan pada tahun 2015, dari 100 undangan yang disebar, kehadiran menurun menjadi 64 undangan. Dilihat dari data-data tersebut, maka terdapat indikasi bahwa partisipasi anggota do KOPDA JS tergolong rendah.

Para anggota akan terus mempertahankan keanggotaannya dan terus mengadakan transaksi dengan koperasi apabila mereka memperoleh manfaat, artinya sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, yaitu memperoleh barang dan jasa yang harga, mutu dan syarat-syaratnya lebih menguntungkan daripada yang diperoleh dari pihak lain yang bukan koperasi. Jadi, dalam rangka mewujudkan partisipasi anggota erat hubungannya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan yang berkualitas artinya pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan anggota. Namun yang terlihat di koperasi, yaitu dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu antrian atau mendapat

giliran bertransaksi simpan pinjam. Padahal pelayanan dengan waktu yang efisien merupakan salah satu dari kebutuhan anggota yang merupakan bagian pegawai kementerian.

Faktor lain yang menghambat partisipasi anggota koperasi adalah efektivitas komunikasi interpersonal. Rendahnya efektivitas komunikasi interpersonal menyebabkan banyak anggota yang bersifat pasif karena pengetahuan mereka terhadap kegiatan koperasi sangat minim.

Komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting agar tidak terjadinya salah penyampaian informasi antar anggota dalam suatu organisasi dan agar tercapainya tujuan tertentu. Sebuah interaksi yang bertujuan untuk menyatukan dan mensikronkan seluruh aspek untuk kepentingan bersama sangat dibutuhkan dalam sebuah tujuan berorganisasi. Dengan kata lain, tanpa adanya sebuah interaksi yang baik niscaya sebuah organisasi tidak akan mencapai tujuannya. Interaksi disini adalah mutlak meliputi seluruh anggota organisasi yang dapat berupa penyampaian-penyampaian informasi, instruksi tugas kerja atau mungkin pembagian tugas kerja.

Untuk mencapai tujuan koperasi, dengan besarnya jumlah anggota yang dimiliki, maka sangat diperlukan komunikasi interpersonal. Komunikasi yang terjalin antar pengurus dengan anggota maupun antar anggota dengan anggota dan mendapatkan umpan balik secara langsung yang pada akhirnya akan mendorong tercapainya tujuan tertentu. Namun pada kenyataannya tidak semua anggota dapat berkomunikasi langsung secara efektif. Banyak dijumpai anggota yang kurang terbuka dalam berkomunikasi, serta kurangnya

kondisi maupun media yang mendukung terjadinya komunikasi antar anggota sehingga partisipasi anggota yang baik sulit tercapai.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diuraikan di atas, rendahnya kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal merupakan masalah yang terpenting dihadapi oleh Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan. Rendahnya kualitas pelayanan dan efektifitas komunikasi interpersonal berdampak pada kurangnya partisipasi anggota Koperasi Pegawai Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka diketahui penyebab partisipasi anggota yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pengetahuan tentang koperasi dengan partisipasi anggota?
2. Apakah ada pengaruh motivasi berkoperasi dengan partisipasi anggota?
3. Apakah ada pengaruh lingkungan koperasi dengan partisipasi anggota?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan koperasi dengan partisipasi anggota?
5. Apakah ada pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal dengan partisipasi anggota?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, maka peneliti membatasi masalah yang diteliti pada masalah: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Komunikasi Interpersonal terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota?
2. Apakah terdapat pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal terhadap partisipasi anggota?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan efektifitas komunikasi interpersonal secara bersama-sama terhadap partisipasi anggota?

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dibagi menjadi 2 aspek, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru dalam hal yang berkaitan dengan partisipasi anggota, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal.

2. Kegunaan Praktis

Bagi koperasi, hasil penelitian ini sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi interpersonal untuk meningkatkan partisipasi anggota dan tujuan koperasi yang diharapkan dapat terwujud. Dan bagi para pembaca, dapat menambah pengetahuan sehingga dapat memberikan sumbang saran pada koperasi dalam rangka ikut mendukung usaha peningkatan mutu dan tujuan koperasi.