

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi yang sangat pesat menyebabkan persaingan yang kuat dalam dunia usaha. Beberapa sektor usaha yang ada, banyak mengalami kendala dalam mempertahankan usahanya dan bahkan terkadang sampai mematikan usahanya tersebut. Koperasi merupakan salah satu jenis badan usaha mempunyai peran yang sangat strategis bagi pemberdayaan dan penguatan perekonomian rakyat karena dilandasi atas semangat kekeluargaan dan gotong royong dengan anggota sebagai unsur kegiatan utama. Hal ini seperti yang tertuang dalam pasal 33 ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan.

Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melandaskan kegiataannya pada prinsip-prinsip koperasi. Sebagai gerakan, koperasi menjunjung tinggi nilai-nilai kebersamaan dan kerja sama antar anggotanya yang sangat diperlukan untuk mewujudkan tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan kemakmuran masyarakat. Seperti yang termaktub dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian pasal 3 (tiga) yang menyebutkan bahwa koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Dari pasal tersebut jelas bahwa koperasi didirikan dengan tujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya agar tercipta masyarakat yang maju, adil, dan makmur. Namun dengan perkembangan ekonomi yang berjalan demikian cepat, belum terlihat pada pertumbuhan koperasi yang selama ini belum sepenuhnya menampakkan hasil sesuai dengan peranannya dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 1992. Pertumbuhan koperasi di sini bukan hanya berupa kuantitas, namun juga masalah kualitas. Dalam hal kuantitas, jumlah koperasi memang mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, namun kenaikan jumlah koperasi tersebut belum diikuti dengan kualitas koperasi.

Catatan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Kemenkop dan UKM) menyebutkan, jumlah koperasi meningkat dari 188 ribu pada 2011 menjadi 194 ribu pada 2012. Pun dengan anggotanya yang bertambah dari 30,8 juta pada 2011 menjadi 33,9 juta orang pada tahun lalu. Namun, segi kuantitas itu tidak bisa dibanggakan begitu saja. Ini lantaran dari 194 ribu koperasi, hanya 40 persen saja yang aktif. Sedangkan, sekitar 20 sampai 23 persen koperasi berstatus tidak aktif. Sisanya tidak jelas sama sekali kegiatannya, dan bisa dianggap mengalami mati suri.¹

Pertumbuhan koperasi diharapkan mengalami peningkatan setiap tahunnya di setiap wilayah Indonesia. Namun ironisnya, pertumbuhan koperasi yang kurang baik justru sangat terasa di wilayah ibukota negara, yaitu DKI Jakarta. Sedangkan koperasi-koperasi yang berada di daerah luar Jakarta banyak yang perkembangan koperasinya lebih baik dan lebih maju serta mendapatkan penghargaan sebagai koperasi berprestasi dan berkualitas seperti yang didapatkan oleh koperasi-

¹<http://www.republika.co.id/berita/breaking-news/ekonomi/09/03/11/36329-30-persen-koperasi-di-jakarta-mati-suri> (diakses pada tanggal 4 Juni 2014)

koperasi di daerah provinsi Jawa Barat, Jawa Timur, dan Nusa Tenggara Barat.

Seperti yang diberitakan oleh Jurnal KUKM:

Bagi pemerintahan provinsi, kabupaten, dan kota yang memiliki komitmen dan keberpihakan dalam pemberdayaan koperasi & UKM di wilayahnya, Kementerian Negara Koperasi dan UKM memberikan apresiasi dan insentif khusus sebagai stimulus atas upaya-upaya pemberdayaan koperasi yang telah dilakukan. Berdasarkan hasil penilaian 2007-2009 tiga provinsi penggerak koperasi yakni Provinsi Jawa Barat, Jawa Timur, dan Nusa Tenggara Barat.²

Berdasarkan data statistik dari Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, menyebutkan pertumbuhan koperasi di wilayah DKI Jakarta dari tahun 2009 sampai dengan 2013 digambarkan sebagai berikut:

Tabel I.1
Pertumbuhan Koperasi di Wilayah DKI Jakarta

Tahun	Koperasi (Unit)	Pertumbuhan (%)
2009	7.326	
2010	7.326	0%
2011	7.507	2,47 %
2012	7.663	2,07 %
2013	7.862	2,60%

Sumber: Kementerian Koperasi Republik Indonesia Tahun 2009-2013

Berikutnya adalah pertumbuhan jumlah anggota koperasi di DKI Jakarta yang belum menunjukkan peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan minat dan kesadaran masyarakat DKI Jakarta masih kurang dalam berkoperasi. Pertumbuhan jumlah anggota koperasi di wilayah DKI Jakarta dapat digambarkan pada tabel berikut:

² Untung Tri Basuki, "Maju Bersama Provinsi, Kabupaten, Kota Penggerak Koperasi", *Jurnal KUKM*, November 2009, hal. 7.

Tabel I.2
Pertumbuhan Jumlah Anggota Koperasi di Wilayah DKI Jakarta

Tahun	Pertumbuhan Anggota Koperasi (Unit)	Pertumbuhan (%)
2009	982.723	
2010	1.153.010	17,32 %
2011	1.027.777	-10,86%
2012	1.030.800	0,30 %
2013	878.217	-14,80 %

Sumber: Kementerian Koperasi Republik Indonesia Tahun 2009-2013

Dari data tersebut menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah anggota koperasi di DKI Jakarta masih sangat kecil. Persentase penurunan anggota justru lebih besar dibandingkan dengan persentase kenaikan yang tidak lebih dari 1% setiap tahunnya.

Perkembangan koperasi yang optimal akan berdampak pada kemajuan dan keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuannya, yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya. Berkembang atau tidaknya sebuah koperasi salah satunya dipengaruhi oleh partisipasi anggota. Seperti yang dikemukakan oleh Limbong bahwa tingkat keberhasilan koperasi ditentukan oleh tiga faktor utama, yaitu partisipasi anggota, profesionalisme manajemen, dan faktor dari luar koperasi seperti peraturan pemerintah.³ Partisipasi anggota dipengaruhi oleh banyak sedikitnya anggota yang aktif secara bertanggung jawab. Semakin banyak dan aktif anggota sebuah koperasi maka semakin besar peluang koperasi tersebut untuk berkembang dan maju sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lain. Pengurus dan karyawan

³ Bernhard Limbong, *Pengusaha Koperasi Memperkokoh Fondasi Ekonomi Rakyat* (Jakarta: Margaretha Pustaka, 2010), hal. 100-101.

sebagai pengelola koperasi harus mampu memberikan dorongan agar dapat menarik anggota untuk ikut serta dalam pengembangan koperasi.

Kunci keberhasilan koperasi antara lain terletak pada partisipasi anggota, karena dalam koperasi anggota koperasi mempunyai makna yang sangat strategis bagi pengembangan koperasi, anggota dapat berfungsi sebagai pemilik (*owner*) sekaligus sebagai pelanggan (*customers*), atau sering disebut (*dual identity of the member*) sebagai karakteristik utama koperasi yang tidak dimiliki oleh bentuk perusahaan lain. Dengan fungsi ganda tersebut anggota koperasi melakukan partisipasi distributif (sebagai pemilik) maupun partisipasi insentif (sebagai anggota). Disinilah letak keunikan badan usaha koperasi karena pemilik usaha merangkap sebagai pengguna jasa, karena kedua sifat ini menyebabkan koperasi lebih banyak menuntut partisipasi dari anggota untuk mengembangkan usaha yang telah didirikan bersama untuk mencapai tujuannya. Hal tersebut sesuai dengan pasal 17 ayat (1) Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang perkoperasian yang menyebutkan bahwa anggota koperasi adalah pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi. Sehingga anggota semestinya berpartisipasi aktif dalam koperasi.

Koperasi merupakan alat yang digunakan oleh anggota untuk melaksanakan fungsi-fungsi yang telah disepakati bersama, sehingga sukses tidaknya koperasi, berkembang atau tidaknya koperasi, dan maju mundurnya koperasi sangat bergantung pada partisipasi anggotanya. Kenyataannya, banyak anggota koperasi hanya terdaftar sebagai anggota dan cenderung tidak partisipatif. Kesadaran anggota dalam melaksanakan kewajibannya di koperasi masih rendah.

Masalah yang timbul pada pertumbuhan koperasi di Indonesia, yaitu pertumbuhan kuantitas koperasi tidak diimbangi dengan kualitas yang

baik sehingga banyak koperasi yang tidak aktif. Salah satu kendalanya disebabkan oleh karena masih banyak anggota yang tidak berpartisipasi aktif di dalam kehidupan berkoperasi, padahal partisipasi anggota dalam koperasi sangat penting peranannya untuk memajukan dan mengembangkan koperasi.⁴

Keaktifan anggota dilihat dari partisipasinya. Setiap anggota yang satu dengan yang lain berbeda tingkat keaktifan partisipasinya. Hasibuan menyatakan bahwa untuk mengusahakan anggota agar berpartisipasi aktif harus mengetahui apa yang menjadi tujuan koperasi, kegiatan apa saja yang harus dilakukan, apa saja dan berapa yang diperlukan untuk melakukan kegiatan itu, oleh siapa, bilamana dimulai dan kapan selesai dan jika sudah bagaimana pembagian hasilnya.⁵ Dengan mengetahui tujuan dari koperasi, diharapkan akan menumbuhkan kesadaran para anggota untuk berkoperasi. Kesadaran para anggota tersebut dapat diwujudkan dengan adanya peran serta atau partisipasi anggota secara langsung dalam kegiatan-kegiatan koperasi. Partisipasi anggota tersebut tidak hanya terlihat dari keikutsertaan anggota dalam Rapat Tahunan Anggota (RAT) dan pengambilan keputusan saja, melainkan juga terlihat dari pemanfaatan pelayanan yang diselenggarakan oleh koperasi, seperti permintaan kredit atau peminjaman uang ataupun pembelian barang-barang pada toko koperasi.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan tinggi rendahnya partisipasi anggota, diantaranya adalah pengetahuan anggota tentang koperasi, citra koperasi,

⁴ Ernita, "Partisipasi Anggota Sebagai Indikator Keberhasilan Koperasi", *Kultura*, Volume: 10 No.1 Desember 2009, hal. 3.

⁵ P. Hasibuan, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Yayasan Pembinaan Keluarga UPN Veteran, 1989), hal. 62.

tingkat pendapatan anggota, motivasi berkoperasi, dan kualitas pelayanan koperasi.

Faktor yang pertama adalah pengetahuan anggota tentang koperasi. Pengetahuan anggota tentang koperasi sangatlah penting seperti yang dikemukakan oleh Keith Davis yang mengutip pernyataan dari Robert Tannenbaum, yang menyatakan bahwa para anggota hendaknya memiliki pengetahuan, seperti kecerdasan dan pengetahuan teknis untuk berpartisipasi.⁶ Dengan pengetahuan yang dimiliki tersebut akan menimbulkan kesadaran dan pemahaman para anggota koperasi tentang koperasi lebih dalam dan akan memberikan dampak bagi anggota untuk berpartisipasi lebih aktif dalam setiap kegiatan yang dijalankan koperasi. Kebanyakan anggota koperasi bersifat pasif karena pengetahuan mereka tentang perkoperasian sangat minim. Pengetahuan anggota mengenai perkoperasian dapat ditingkatkan secara bertahap melalui pendidikan. Pendidikan ini dapat diberikan melalui ketua kelompok masing-masing sehingga secara berkesinambungan dapat menyebarkan pengetahuannya kepada anggota lain. Materi pendidikan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan, seperti: seluk beluk organisasi koperasi, hak dan kewajiban anggota, pengetahuan tentang produksi, dan sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar anggota koperasi termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan koperasi.

Partisipasi anggota koperasi juga ditentukan oleh citra koperasi. Umumnya anggota koperasi dan masyarakat secara umum memiliki kesan yang kurang baik

⁶ Keith Davis dan John W. Newstrom, *Perilaku dalam Organisasi, Terjemahan Agus Dharma* (Jakarta: Erlangga, 1994), hal. 183.

terhadap koperasi. Hal ini terjadi karena banyaknya berita miring tentang koperasi seperti adanya kasus-kasus penyimpangan, pengelolaan koperasi yang tidak profesional, kurangnya pengawasan, serta kurangnya kualitas sumber daya manusia, sehingga masyarakat trauma dan memiliki persepsi yang negatif terhadap koperasi.

Membicarakan koperasi, yang ada dalam benak masyarakat selalu berkaitan dengan hal negatif. Hal ini wajar karena citra koperasi dari waktu ke waktu semakin runyam. Kalau tidak bangkrut, aktivitasnya dapat dikatakan hidup segan mati tak mau.⁷

Citra koperasi yang semakin terpuruk pada akhirnya mengakibatkan rendahnya kepercayaan masyarakat termasuk para anggotanya sendiri untuk terlibat dalam kegiatan koperasi.

Perbedaan tingkat pendapatan anggota akan mengakibatkan keaktifan partisipasi anggota berbeda-beda pula. Anggota yang memiliki pendapatan lebih tinggi akan memberikan aspirasi dan waktunya dengan porsi yang lebih tinggi untuk ikut serta dalam kegiatan-kegiatan koperasi dibandingkan dengan anggota yang berpendapatan rendah. Hal ini disebabkan karena adanya pengorbanan biaya dalam partisipasi berkoperasi yang relatif tinggi.

Motivasi berkoperasi merupakan faktor penting yang juga dapat mendorong anggota berpartisipasi pada koperasi. Menurut Neti Budiwati, partisipasi anggota akan sangat dipengaruhi oleh bagaimana pengurus dapat menarik minat dan motivasi para anggota untuk merasa memiliki dan membutuhkan koperasi, sehingga anggota akan berpartisipasi secara aktif.⁸

⁷<http://www.republika.co.id/berita/breaking-news/ekonomi/09/03/11/36329-30-persen-koperasi-di-jakarta-mati-suri> (diakses pada tanggal 7 juli 2013)

⁸ <http://netibudiwati.blogspot.com/2009/04/bagaimana-mengelola-koperasi.html>

Rendahnya tingkat partisipasi salah satunya disebabkan oleh rendahnya motivasi berkoperasi anggota sebagai akibat kurangnya kesadaran dan pemahaman anggota tentang koperasi. Seperti yang diungkapkan oleh G. Karta Saputra bahwa “kenyataan yang harus kita akui jujur dimana kesadaran anggota koperasi kita untuk menjadi anggota koperasi masih kurang”.⁹ Semakin tinggi kesadaran anggota dalam berkoperasi akan meningkatkan motivasi dalam diri anggota tersebut untuk berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh koperasi.

Setiap anggota memiliki motivasi yang berbeda-beda dalam keikutsertaannya dalam koperasi. Koperasi merupakan kepentingan bersama bagi para anggotanya, hal ini tercerminkan berdasarkan karya dan jasa yang diberikan masing-masing anggota. Jadi partisipasi dan motivasi anggota dalam kegiatan koperasi serta hasil yang dicapai sebanding dengan karya dan jasanya. Salah satu agar motivasi dan partisipasi anggota tetap meningkat adalah dengan penetapan SHU yang akan diberikan sebanding dengan partisipasi anggota, dimana diharapkan ada hubungan timbal balik yang positif antara koperasi dengan anggota.

Pada dasarnya motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat kerja dan dorongan untuk bekerja lebih baik, dalam melaksanakan tujuan koperasi agar pekerjaan anggota yang dilaksanakan dapat sesuai dengan rencana. Motivasi merupakan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik dari sebelumnya, selalu ingin mencapai hasil yang lebih baik. Motivasi merupakan

⁹ G. Karta Saputra, *Koperasi Indonesia yang Berdasar Pancasila dan UUD 1945* (Jakarta: Departemen Koperasi, 1991), hal. 52.

suatu kebutuhan untuk memberikan partisipasi yang tinggi. Individu dengan motivasi yang tinggi akan mengerjakan sesuatu yang optimal karena mengharapkan hasil yang lebih baik. Pemberian motivasi berarti memberikan kesempatan kepada anggota untuk mampu mengembangkan kemampuannya dan merupakan dorongan semaksimal mungkin anggota untuk berbuat atau berproduksi, dengan begitu kinerja anggota akan lebih baik bila dibandingkan tanpa pemberian motivasi satupun pada suatu koperasi.

Kualitas pelayanan juga menjadi cara koperasi untuk mempertahankan partisipasi anggota dalam berkoperasi. Pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota harus disesuaikan dengan kebutuhan anggota. Jika koperasi mampu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota dan lebih baik dari pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasi akan meningkat. Ernita mengatakan, “kedudukan anggota pada koperasi sangat penting sebagai sumber kekuatan, karena anggota adalah pemilik modal sekaligus sebagai pelanggan atau pengguna usaha. Oleh karena itu, pelayanan yang memuaskan terhadap anggota akan mendorong anggota untuk dapat meningkatkan partisipasinya”.¹⁰ Koperasi dikatakan berhasil jika partisipasi anggota tidak hanya aktif dalam partisipasi kontributif (kontribusi keuangan dan kontribusi dalam pengambilan keputusan), tetapi juga harus aktif dalam partisipasi insentif anggota terhadap koperasi. Partisipasi insentif anggota adalah pemanfaatan jasa pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota. Semakin besar jasa pemanfaatan jasa pelayanan koperasi maka semakin besar pula partisipasi anggota.

¹⁰ Ernita., *op. cit*, hal. 2.

Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan. Dimana koperasi ini merupakan jenis koperasi yang bergerak dalam usaha simpan pinjam atau kredit yang anggotanya merupakan masyarakat umum. Berdasarkan hasil laporan pertanggungjawaban Rapat Anggota Tahunan XXV Tahun 2013 Koperasi Kredit Sehati tahun buku 2012, koperasi ini memiliki anggota yang tercatat selama 3 tahun adalah sebagai berikut:

Tabel I.3
Daftar Jumlah Anggota Koperasi Tahun 2010-2012

No.	Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Anggota (%)
1.	2010	4.134	
2.	2011	4.650	12,48%
3.	2012	5.174	11,27%

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Rapat Anggota Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan Tahun Buku 2012

Dalam pelaksanaan kegiatan koperasi periode 2012 terlihat pertumbuhan jumlah anggota koperasi memang meningkat 11,27 %, namun dibandingkan dengan pertumbuhan anggota tahun 2011 sebesar 12,48%, jumlah anggota koperasi lebih rendah sebagaimana terlihat pada tabel I.3. Tingginya mutasi anggota yang masuk dan anggota keluar sangat mempengaruhi perkembangan jumlah anggota. Anggota Koperasi Kredit Sehati pada umumnya adalah Ibu Rumah Tangga, Karyawan dan Pedagang.

Tabel I.4
Anggota Masuk, Keluar dan Keterangan Alasan Tahun 2012

Bulan	Anggota Masuk	Anggota Keluar	Keterangan Alasan Keluar
Januari	62	15	1. Pindah Domisili (keluar kota) 2. Pulang Kampung 3. Jarak terlalu jauh 4. Menarik Simpanan untuk melunasi pinjaman 5. Menarik simpanan pokok untuk menutup keperluan 6. Mengundurkan diri karena tidak bisa aktif 7. Kecewa karena tidak diberi pinjaman 8. Mengalihkan dana simpanan ke kantor 9. Diminta keluar oleh pasangan 10. Meninggal dunia
Februari	91	29	
Maret	80	26	
April	86	25	
Mei	98	24	
Juni	75	11	
Juli	35	30	
Agustus	48	22	
September	61	19	

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Rapat Anggota Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan Tahun Buku 2012

Dari tabel I.4 diatas menunjukkan terjadi fluktuasi jumlah anggota masuk disetiap bulan, begitu juga dengan jumlah anggota keluar disetiap bulan terjadi fluktuasi serta beberapa alasan keluarnya anggota dari anggota Koperasi Kredit Sehati. Diantara alasan keluarnya anggota koperasi antara lain ; pindah domisili (keluar kota), pulang kampung, jarak terlalu jauh, menarik simpanan untuk melunasi pinjaman, menarik simpanan pokok untuk menutup keperluan, mengundurkan diri karena tidak bisa aktif, kecewa karena tidak diberi pinjaman, mengalihkan dana simpanan ke kantor, diminta keluar oleh pasangan, meninggal dunia. Hal ini menunjukkan masih terjadi ketidakpuasaan dari anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan yang berdampak pada lemahnya partisipasi anggota.

Tabel I.5
Data Pertumbuhan Pinjaman Anggota Tahun 2010-2012

No	Keterangan	2010	2011	2012	Growth (%)
1.	Pinjaman yang diberikan	18.248.600.700	22.408.633.400	25.816.744.400	15,21 %
2.	Realisasi pinjaman	20.642.236.400	20.284.070.700	23.066.403.500	13,72%
3.	Anggota peminjam	2.641	2.987	3.277	9,71%
4.	Anggota peminjam baru tahun ini	3.397	2.620	4.383	67,29%

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Rapat Anggota Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan Tahun Buku 2012

Nilai pinjaman yang diberikan tahun 2012 meningkat 15,21% dibandingkan tahun 2011. Jumlah anggota peminjam meningkat sebesar 9,7% dan anggota peminjam baru meningkat 67,29% lihat tabel I.5. Peminjam baru kebanyakan dari anggota yang bekerja di lingkungan perusahaan dalam bentuk pinjaman cepat dengan kurun waktu kurang dari sebulan dengan plafon pinjaman Rp. 500.000 ke bawah.

Dari keterangan diatas dapat kita lihat bahwa di koperasi itu laju pertumbuhan anggota koperasi yang masuk mengalami kenaikan hampir di setiap tahun sedangkan jumlah anggota yang aktif juga mengalami kenaikan. Permasalahan yang terjadi di koperasi tersebut adalah meskipun tiap tahunnya mengalami kenaikan yang menjadi anggota tidak sebanding dengan kenaikan yang menjadi anggota yang aktif, karena di Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan mempunyai kriteria penilaian dalam hal partisipasi anggota yakni dengan kriteria partisipasi anggota dikatakan baik apabila jumlah anggota yang aktif sebesar 80% dari jumlah anggota yang ada, maka partisipasi tersebut dikatakan sangat baik.

Dari data diatas dapat kita lihat, berarti kenaikan anggota yang masuk tidak sebanding dengan jumlah anggota yang aktif, maka terdapat indikasi bahwa partisipasi anggota di Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan masih rendah.

Adapun jumlah karyawan di koperasi tersebut ada 26 orang dimana terdiri dari 1 orang Kabag Kredit, 1 orang Kabag Umum, 1 orang Kabag Keuangan, 1 orang Staff bag Keuangan, 4 orang Teller, 3 orang Staff Administrasi, 2 orang Customer Service, 4 orang Staff Pengendali Kredit, 3 orang Staff Kredit, 2 orang Office Girl/ Office Boy, 1 orang Divisi Teknologi Informasi dan 3 orang Satpam. Dari jumlah karyawan tersebut pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota tidak mencukupi dengan kegiatan simpan pinjam yang dilakukan oleh anggota karena jumlah anggota tiap harinya yang bertransaksi \pm 50-100 orang. Hal ini yang mendorong pelayanan koperasi kurang memadai sehingga mempengaruhi partisipasi pada anggota koperasi tersebut.

Partisipasi itu harus diwujudkan secara nyata baik dengan melibatkan anggota langsung atau tidak langsung dalam kegiatan koperasi. Partisipasi anggota dapat mendorong koperasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggota koperasi. Berdasarkan masalah diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak hanya pelayanan karyawan saja tetapi dilihat dari kualitas pelayanan koperasi juga, maka dengan ini peneliti mengambil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Anggota Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan.

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian pada Koperasi Kredit Sehati Jakarta Selatan untuk mengetahui

keterkaitan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Kredit Sehati di Jakarta Selatan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara pengetahuan anggota tentang koperasi terhadap partisipasi anggota?
2. Apakah terdapat pengaruh antara citra koperasi terhadap partisipasi anggota?
3. Apakah terdapat pengaruh antara tingkat pendapatan anggota terhadap partisipasi anggota?
4. Apakah terdapat pengaruh antara motivasi berkoperasi terhadap partisipasi anggota?
5. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota koperasi ?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah terlihat bahwa partisipasi anggota koperasi sangat penting dan dipengaruhi berbagai faktor. Oleh karena itu, peneliti membatasi masalah pada “Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Kredit Sehati di Jakarta Selatan”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai

berikut “Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada anggota Koperasi Kredit Sehati di Jakarta Selatan?”

E. Kegunaan Penelitian

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak baik secara teoretis maupun praktis.

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat berguna untuk menambah referensi dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada koperasi serta pengaruhnya terhadap partisipasi anggota koperasi, sehingga penelitian ini dapat menambah perbendaharaan ilmu pengetahuan bagi semua pihak.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan untuk bahan acuan, masukan, serta referensi bagi peneliti selanjutnya dan juga penelitian ini dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap kualitas pelayanan koperasi kaitannya dengan partisipasi anggota koperasi.