

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya orang menganggap koperasi adalah sebagai organisasi sosial, yaitu melakukan kegiatan ekonomi dengan tidak mencari keuntungan. Ada juga orang yang mengatakan bahwa koperasi itu hanya untuk memenuhi kebutuhan anggotanya saja. Dan yang lebih ekstrim mengatakan bahwa koperasi itu hanya memakmurkan pengurusnya saja. Bahwa ini anggapan atau pemikiran yang keliru. Karena sebenarnya koperasi adalah bentuk kegiatan usaha yang paling ideal di mana anggotanya, juga bertindak sebagai produsen, sebagai konsumen, dan sekaligus sebagai pemilik. Muhammad Hatta mengatakan “koperasi didirikan sebagai persekutuan kaum lemah untuk membela keperluan hidupnya”.¹ Mencapai keperluan hidupnya dengan ongkos yang semurah- mudahnya, itulah yang dituju. Pada koperasi didahulukan keperluan bersama, bukan keuntungan.

Dalam konteks Indonesia, koperasi merupakan bentuk usaha yang syah, yang keberadaannya diakui dalam UUD-1945. Untuk sebenarnya koperasi di Indonesia lebih maju dibandingkan dengan bentuk usaha lainnya. Namun dalam kenyataannya koperasi tidak lebih maju dibandingkan

dengan bentuk usaha lainnya. Pasal 33 UUD 1945 samasekali tidak anti usaha besar.

”Demokrasi ekonomi sesuai pasal UUD 1945 usaha besar tidak dipersoalkan selama dimiliki oleh banyak orang untuk mencegah konsentrasi pemilikan asset ekonomi”². Koperasi sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan, bukan perkumpulan modal. Sebagai gerakan ekonomi rakyat, koperasi berusaha mengembangkan dirinya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat pada umumnya melalui pelayanan kebutuhan mereka. Walaupun koperasi juga mencari keuntungan, namun keuntungan bukanlah tujuan utama koperasi. Yang lebih diutamakan oleh koperasi adalah pemenuhan kebutuhan ekonomi para anggotanya, serta peningkatan kesejahteraan ekonomi anggota masyarakat sekitarnya. Maka keikutsertaan anggota dalam memanfaatkan koperasi sangat dibutuhkan oleh koperasi, karena partisipasi anggota mempunyai peranan yang cukup besar terhadap perkembangan dan kemajuan koperasi. Partisipasi anggota merupakan alat yang sangat penting dalam membangun koperasi. “Partisipasi anggota dalam koperasi berarti mengikut sertakan anggota koperasi itu dalam kegiatan operasional dan pencapaian tujuan bersama”³ dipandang dari kenyataannya bahwa untuk mempertahankan diri, pengembangan dan pertumbuhan suatu koperasi tergantung pada partisipasi anggota.

“Seperti yang telah disebutkan bahwa tujuan dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dengan berusaha

²Sri-Edi Swasono, *Kebersamaan dan Asas Kekeluargaan*, (Jakarta: UNJ-Press, 2004), h 119.

³Hendar dan Kusnadi, *Ekonomi Koperasi* (Jakarta: FE-UI, 1991), h 91.

⁴Hendar dan Kusnadi, *op.cit*, h.94

memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Maka untuk mendukung pertumbuhan koperasi, anggotasebagai pelanggan/ pemakai harus memanfaatkan setiap pelayanan yang diberikan oleh koperasi”⁴.

Semakin banyak anggota memanfaatkan pelayanan koperasi, maka manfaat yang diperoleh anggota tersebut juga akan semakin banyak dan bila ini terjadi, kesadaran dalam pelaksanaan partisipasi kontributif (aktif membayarkan simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela serta dana pribadi guna sebagai modal koperasi) akan semakin meningkat Oleh karena itu anggota perlu dirangsang dengan pelayanan-pelayanan yang menarik dan sesuai dengan kebutuhan. Selain anggota sebagai pelanggan/ pemakai, anggota juga sebagai pemilik yang mempunyai fungsi sebagai penyedia kebutuhan modal koperasi. Kemampuan koperasi dalam melayani dan memenuhi kebutuhan secara optimal akan menimbulkan kenyamanan para anggota dan mampu memecahkan masalah yang dihadapi anggota,

Sehingga akan menumbuhkan daya tarik anggota yang pada kelanjutannya akan memunculkan partisipasi anggota pada kegiatan usaha koperasi. Karena koperasi sangat mengutamakan pelayanan maka kualitas layanan yang baik dan memuaskan anggota, akan mendorong anggota untuk ikut berpartisipasi terhadap bidang usaha yang ada pada koperasi tersebut sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak maksimal atau buruk sehingga mengakibatkan pelanggan tidak puas maka hal itu dapat

mengakibatkan anggota enggan untuk berpartisipasi pada koperasi. Dukungan dari anggota yang berpartisipasi secara aktif dalam usaha koperasi, merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan jalannya usaha koperasi, maju serta berkembangnya usaha koperasi.

Tanpa adanya partisipasi dari anggota, koperasi tidak akan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Koperasi Serba Usaha (KSU). Dilakukan pada koperasi badan kepegawaian Negara Jakarta timur. KSU BKN memenuhi dan melayani kebutuhan anggota dan masyarakat sekitarnya dengan melakukan jenis usaha yaitu usaha toko dan simpan pinjam yang diharapkan dapat mendorong partisipasi anggota dalam mengembangkan dan memajukan koperasi.

Berdasarkan hasil usaha laporan pertanggung jawaban Rapat Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Badan kepegawaian Negara (BKN) pada periode 2012, koperasi ini memiliki jumlah anggota yang tercatat pada tahun buku 2011 berjumlah 1.602 orang dan pada tahun buku 2012 berjumlah 1.458 orang sehingga terjadi penurunan karena anggota pensiun, pindah kerja dan meninggal dunia tercatat 144 orang⁷⁵.

Koperasi pegawai BKN mempunyai peranan yang sangat penting dalam membantu dan melayani para anggota memenuhi kebutuhannya namun memiliki kendala yaitu kebutuhan para anggota sangat beragam baik dari jenis kebutuhannya maupun dari segi uangnya.

Kemampuan para anggota dalam pengembalian relatif sangat kurang. Oleh karena itu langkah yang diambil oleh koperasi dalam membantu anggota untuk memenuhi kebutuhan tersebut baru sebatas memberikan pinjaman dalam bentuk uang tunai dengan jumlah dan waktu pengambilan tertentu (usaha simpan pinjam). Dalam kualitas pelayanan koperasi pegawai memberikan yang terbaik. Kebijakan yang diambil oleh pengurus dalam kegiatan usaha simpan pinjam ini sesuai dengan hasil keputusan RAT pada tahun 2011, yaitu meningkatkan batas peminjaman di atas Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) dan waktu pengembalian dapat lebih dari 10 (sepuluh) kali angsuran (sepuluh bulan) dengan mempertimbangkan kemampuan keuangan peminjam untuk mengembalikan⁶.

Pada unit usaha pertokoan untuk meningkatkan omzet penjualan unit usaha pertokoan maka pengurus mencoba mengadakan Program wajib belanja untuk anggota koperasi yang menjabat eselon I s.d IV dengan membagikan buku catalog barang persediaan, akan tetapi hal ini juga kurang mendapat respon positif. Dengan demikian usaha pertokoan tetap akan sulit berkembang jika belum adanya pemahaman/ kesadaran/ kepedulian anggota koperasi bahwa kemajuan atau perkembangan koperasi ditentukan oleh keaktifan atau keterlibatan anggota dalam usaha koperasi itu sendiri, dan kurangnya rasa bangga atau senang anggota koperasi apabila berbelanja.

Berdasarkan hal tersebut di atas para anggota dapat melihat dan menilai perkembangan usaha pertokoan koperasi pegawai BKN selama 3 (tiga) tahun terakhir sebagai berikut:

Table I.1

Perkembangan Usaha Pertokoan Koperasi Pegawai BKN

Keterangan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012
Omzet Penjualan	1.757.532.400,-	1.638.982.200,-	1.713.406.000,-
Hasil Usaha	114.148.075,-	117.343.530,-	154.852.832,-
Kehilangan Barang	5.375.674,-	251.737,-	0,-
Profit Margin	6%	7%	9%

Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban RAT Koprasi Pegawai Tahun buku 2011-2012.

Berdasarkan keterangan tersebut di atas bahwa kegiatan usaha perdagangan di koperasi mengalami kemajuan yaitu omzet penjualan pada tahun buku 2011 telah mengalami penurunan sebesar Rp. 118.550.200,- dibanding tahun buku 2010 akan tetapi hasil usaha mengalami peningkatan sebesar Rp. 3.195.445,- pada tahun buku 2011 dibanding tahun lalu dan *Profit Margin* mengalami peningkatan sebesar 1%. Sedangkan pada tahun buku 2012 telah mengalami peningkatan sebesar Rp. 74.423.800 dibanding tahun

buku 2011, sedangkan disisi lain jumlah anggota koperasi mengalami penurunan, hal ini merupakan dampak positif dari berbagai usaha perbaikan yang telah dilakukan unit usaha toko.

Dengan adanya perbaikan sarana prasarana toko dapat berdampak positif dengan hilangnya kerugian akibat kehilangan/ kerusakan barang persediaan. Peningkatan omzet penjualan dan juga penurunan kerugian akibat kehilangan barang persediaan berdampak meningkatnya hasil usaha toko sebesar Rp. 37.509.302,- pada tahun buku 2012 dibanding tahun lalu dan *Profit Margin* mengalami peningkatan sebesar 2%.

Keanggotaan dalam satu tahun keanggotaan koperasi pegawai BKN mengalami perubahan yaitu pada tahun buku 2010 berjumlah 1.652 orang dan pada tahun buku 2011 berjumlah 1.602 orang sehingga terjadi penurunan karena anggota pensiun, pindah kerja dan meninggal dunia dengan rincian :

Table 1.2

Jumlah Anggota Usaha Pertokoan Koperasi Pegawai BKN

No	Keterangan	Tahun 2010	Tahun 2011
1	Jumlah anggota awal	1.652 orang	1.602 orang
2	Jumlah anggota baru	0 orang	0 orang
3	Jumlah anggota yang berhenti, meninggal dunia/ pensiun/ pindah	50 orang	144 orang
4	Jumlah anggota akhir	1.602 orang	1.458 orang

Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban RAT Koprasi Pegawai Tahun buku 2011-2012.

Keanggotaan koperasi pegawai BKN mengalami perubahan yaitu pada tahun buku 2011 berjumlah 1.602 orang dan pada tahun buku 2012 berjumlah 1.458 orang sehingga terjadi penurunan karena anggota pensiun, pindah kerja dan meninggal dunia. Intensitas ketatausahaan dalam tahun buku 2011 antara lain meliputi perkembangan kegiatan yaitu:

Rapat – Rapat	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012
Rapat pengurus	4 kali	9 kali	5 kali
Rapat pengurus dan pengawas	3 kali	2 kali	3 kali
Rapat pengurus dan pengawas	4 kali	3 kali	2 kali

Sumber: Laporan Pertanggung Jawaban RAT Koprasi Pegawai Tahun buku 2011-2012.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Koperasi Serba Usaha (KSU) pegawai BKN Jakarta timur untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Apakah ada pengaruh tingkat pendapatan anggota terhadap partisipasi anggota?

⁵Laporan pertanggung jawaban pengurus KSU pegawai BKN Tahun buku 2012, h 3.

⁶ Laporan pertanggung jawaban pengurus KSU pegawai BKN, *op.cit* h.7

2. Apakah ada pengaruh motivasi anggota dalam berkoperasi terhadap partisipasi anggota?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi di atas, ternyata partisipasi anggota dipengaruhi oleh banyak faktor yang sangat luas karena adanya keterbatasan dana dan waktu peneliti, maka dengan demikian penelitian ini dibatasi pada permasalahan: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang, identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalahnya yaitu Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada koperasi badan kepegawaian Negara, Cililitan, Jakarta timur?

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoretis

Penelitian ini berguna untuk menambah referensi dan khasanah ilmu yang berkepentingan khususnya tentang kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota koperasi. Sehingga penelitian ini dapat menambah pembendaharaan ilmu bagi semua pihak.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini berguna untuk bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dengan partisipasi anggota koperasi. Sehingga penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak.