

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tidak banyak negara di dunia ini yang secara eksplisit menyebutkan dalam undang dasarnya suatu bangun perusahaan yang dianggap sesuai dengan sistem perekonomiannya. Koperasi mendapat tempat khusus di hati bangsa ini karena ia merupakan suatu pencerminan dari cita-cita, yaitu keinginan agar kedaulatan rakyat melandasi bidang kehidupan ekonomi atau ditegakkannya demokrasi ekonomi. Pengertian koperasi di Indonesia seperti yang tercermin dalam pasal 3 UU No. 12, 1976 adalah: Organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial, beranggotakan orang-orang atau badan-badan hukum koperasi, yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan azas kekeluargaan.

Koperasi sebagai lembaga ekonomi rakyat yang berwatak sosial harus makin dikembangkan dan diperkuat dalam rangka menumbuhkan demokrasi ekonomi sebagai salah satu landasan bagi terciptanya masyarakat yang berkeadilan sosial. Peranan koperasi yang telah berhasil dikembangkan perlu lebih ditingkatkan untuk makin memegang peranan utama di dalam kehidupan ekonomi di Indonesia.

Seiring dengan lajunya pembangunan, koperasi tumbuh dan berkembang hampir diseluruh pelosok negeri. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya koperasi-koperasi baru yang bermunculan di desa maupun di kota. Di kota yang sebagian besar masyarakatnya adalah pegawai/karyawan dan pedagang berkembang jenis

koperasi serba usaha. Pegawai negeri, anggota ABRI dan karyawan perusahaan swasta semakin sadar bahwa koperasi merupakan organisasi sosial ekonomi yang paling sesuai dengan sistem demokrasi ekonomi di Indonesia. Koperasi di daerah perkotaan tumbuh dan bertambah secara kuantitatif karena adanya kepentingan dalam menanggulangi kesulitan bersama, dan juga timbul karena adanya solidaritas diantara anggota masyarakat untuk mencegah terjadinya kecemburuan sosial. Syarat untuk mendirikan koperasi harus menempuh langkah-langkah seperti mengadakan pertemuan antara orang-orang yang mendirikan koperasi, mempunyai pemahaman tentang koperasi, membentuk panitia pendirian koperasi, memilih pengurus, pengawas, menetapkan anggaran dasar dan rumah tangga. Selain itu syarat yang utama harus didorong oleh keinginan untuk memperbaiki taraf hidup anggota koperasi.

Pelaksanaan kegiatan koperasi harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Oleh karena itu usaha koperasi yang dijalankan harus di dukung oleh anggota koperasi sebab sesuai dengan pasal 43 ayat 1 UU no.17 Tahun 2012: menyebutkan bahwa “usaha koperasi berkaitan langsung pada kepentingan anggota untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota”. Hal ini erat hubungannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggota koperasi. Dalam bidang pinjaman misalnya sebuah koperasi harus mampu memberikan pelayanan yang baik serta menginformasikan dengan tepat, cepat, dan akurat. Sehingga anggota akan merasa nyaman, aman, dan tentram. Kemajuan dari usaha koperasi sering kali banyak menghadapi masalah-masalah yang cukup rumit seperti tingkat partisipasi anggota yang semakin lama semakin menurun. Masalah yang dapat menghambat partisipasi anggota dimungkinkan karena rendahnya pengetahuan anggota tentang koperasi,

kurangnya dorongan atau motivasi anggota untuk memajukan koperasi, kurangnya rasa disiplin dalam diri anggota maupun pengurus, lingkungan koperasi yang kurang mendukung, fasilitas koperasi yang kurang memadai, serta kualitas pelayanan yang diberikan dari pengurus kepada anggota kurang memuaskan. Tinggi rendahnya partisipasi anggota dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman dan sikap anggota terhadap koperasi, sehingga menimbulkan penilaian yang salah tentang koperasi.

Dalam rangka mewujudkan partisipasi anggota ada baiknya lebih memperhatikan pada masalah pelayanan kepada anggota. Sebab kegagalan dan keberhasilan koperasi tidak lepas dari partisipasi anggota bagi koperasi serta pelayanan yang diberikan oleh para pengurus koperasi. Seperti kita ketahui kunci utama koperasi adalah pelayanan kepada anggota koperasi yang dapat meningkatkan biaya serendah mungkin tetapi anggotanya tidak memperoleh pelayanan yang baik dapat dikatakan usahanya tidak efisien disamping tidak memiliki tingkat efektivitas yang tinggi karena dampak kooperatifnya tidak dirasakan anggotanya.

Misalnya dalam usaha pemberian kredit, dimana koperasi mampu memberikan suku bunga yang rendah dengan persyaratan yang mudah, selain itu pelayanan kepada anggota perlu terus ditingkatkan dengan baik, karena banyak anggota koperasi yang kecewa dan mengeluh terhadap pelayanan buruk yang diberikan koperasi. Mereka menganggap bahwa pengurus tidak profesional dalam menjalankan kegiatan koperasi sehingga mutu pelayanan menjadi tidak baik dan hal itu dapat mengakibatkan timbulnya rasa tidak puas dalam diri anggota terhadap pelayanan koperasi sekaligus akan berdampak pada kurangnya partisipasi anggota koperasi. Koperasi Simpan Pinjam TAKERA merupakan koperasi terbesar di Induk

Koperasi Kredit, karena di koperasi itu tiap tahunnya mengalami kenaikan baik dalam masalah penyaluran kredit, penambahan anggota, dan SHU yang tinggi.

Tabel 1.1
Data Pinjaman Bulanan Anggota
Tahun 2007-2011

Bulan	Tahun 2011	Tahun 2010	Tahun 2009	Tahun 2008`	Tahun 2007
Pelayanan	Rupiah	Rupiah	Rupiah	Rupiah	Rupiah
Januari	2,016,200,000	1,195,420,000	414,250,000	314,800,000	186,700,000
Februari	1,449,126,000	700,100,000	436,287,500	214,900,000	199,125,000
Maret	1,137,850,000	1,511,230,000	335,343,500	232,500,000	249,850,000
April	860,444,000	905,600,000	479,750,000	494,850,000	306,150,000
Mei	1,934,800,000	728,800,000	300,369,000	186,400,000	263,720,000
Juni	960,700,000	763,216,000	1,154,050,000	320,150,000	255,120,000
Juli	1,157,397,000	870,694,000	683,900,000	350,960,000	287,550,000
Agustus	1,072,785,000	1,518,858,369	592,190,000	274,935,000	190,850,000
September	1,450,777,000	612,500,000	380,100,000	202,850,000	343,580,000
Oktober	2,255,922,999	1,036,010,000	585,400,000	196,750,000	172,450,000
November	1,233,150,000	554,289,000	1,196,050,000	468,300,000	284,400,000
Desember	1,638,374,000	782,300,000	759,600,000	229,177,000	265,900,000
Jumlah	17,167,525,999	11,179,017,369	7,317,290,000	3,486,572,700	3,000,395,000
Pertumbuhan	53,56 %	52,78%	109,87%	16,01%	-14,42%

Sumber: Buku RAT KSP TAKERA

Laju pertumbuhan pelayanan pinjaman mengalami kenaikan, kita dapat lihat tabel diatas dimana pada tahun 2007 dana yang di salurkan sebesar Rp 3,000,395,000 menjadi Rp 3,486,572,700 di tahun 2008 atau sebesar 16,01% dari sebelumnya sebesar -14,42%, di tahun 2009 dana yang disalurkan sebesar Rp 7,317,290,000 menjadi Rp 11,179,017,000 di tahun 2010 atau sebesar 109,87% dari sebelumnya sebesar 16,01%, di tahun 2010 dana yang disalurkan sebesar Rp 11,179,017,000 menjadi Rp 17,167,525,999 di tahun 2011 atau sebesar 53,56% dari sebelumnya 52,78%.

Adapun laju pertumbuhan anggota di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat dapat kita lihat di bawah ini.

Tabel 1.2
Daftar Anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA dari
Tahun 2007-2011

Tahun	Jumlah Anggota	Pertumbuhannya	Jumlah Anggota Yang aktif	Pertumbuhannya
2007	1847	-1,27%	674	-0,30%
2008	1748	-5,36%	604	-10,39%
2009	1999	14,35%	820	35,76%
2010	2102	5,15%	913	11,34%
2011	2245	6,80%	931	1,98%
2012	2427	8,11%	964	3,54%

Sumber: Buku RAT KSP TAKERA

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa laju pertumbuhan anggota mengalami kenaikan, dimana pada tahun 2007 jumlah anggota sebesar 1847 atau sebesar -1,27% mengalami penurunan sebesar 1748 anggota ditahun 2008 atau sebesar -5,36%, ditahun 2009 mengalami kenaikan menjadi 1999 atau sebesar 14,35% dan ditahun 2010-2012 mengalami kenaikan sebesar 2102 anggota atau sebesar 5,15% sampai dengan 2245 ditahun 2011 atau sebesar 6,80% dan pada tahun 2012 jumlah anggota yang ada sebesar 2427 atau sebesar 8,11%.

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 Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat mempunyai kriteria penilaian dalam hal partisipasi anggota yakni dengan kriteria partisipasi anggota dikatakan baik apabila jumlah anggota yang aktif sebesar 50% dari jumlah anggota yang ada, maka partisipasi tersebut dikatakan sangat baik. Dari sini dapat kita lihat, berarti kenaikan anggota yang masuk tidak sebanding dengan jumlah anggota yang aktif, maka terdapat indikasi bahwa partisipasi anggota di koperasi TAKERA sangat rendah.

Adapun jumlah karyawan di koperasi tersebut ada 7 orang dimana terdiri dari kasir, security, dan bagian keuangan. 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 kurang lebih 20 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 Simpan Pinjam TAKERA (Tabungan Keluarga Sejahtera) Jakarta Pusat.

Dengan demikian maka penelitian ini dimaksudkan untuk melihat apakah didalam koperasi TAKERA pelayanan yang diberikan pengurus maupun karyawan kepada anggota koperasi melalui kualitas pelayanan dalam jasa penyaluran kredit akan mempengaruhi besarnya partisipasi anggota yang ada di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat di indentifikasi masalah-masalah dalam hubungan antara partisipasi anggota dengan jumlah permintaan penyaluran kredit sebagai berikut:

- 1) Apakah terdapat pengaruh antara pemahaman tentang koperasi terhadap partisipasi anggota?
- 2) Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota?
- 3) Apakah terdapat pengaruh antara motivasi anggota terhadap partisipasi anggota?
- 4) Apakah terdapat pengaruh antara suku bunga terhadap partisipasi anggota ?
- 5) Apakah terdapat pengaruh antara tingkat harga terhadap partisipasi anggota?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah tersebut, peneliti membatasi masalah ini pada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

D. Perumusan Masalah

Berpijak 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 simpan pinjam TAKERA Jakarta Pusat?

E. Kegunaan Penelitian

Secara umum hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi semua pihak baik secara teoritis maupun praktis:

1) Kegunaan Teoretis:

Bagi peneliti, hasil penelitian dapat digunakan sebagai sarana dalam menambah wawasan berpikir dan pengetahuan mengenai masalah kualitas pelayanan yang mempengaruhi partisipasi anggota pada anggota koperasi.

2) Kegunaan Praktis:

- a. Bagi Program Studi Pendidikan Ekonomi Koperasi pada khususnya, dan seluruh civitas akademika Universitas Negeri Jakarta pada umumnya, sebagai bahan masukan, tambahan wawasan serta bahan kajian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada anggota koperasi.
- b. Bagi Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat, sebagai bahan masukan bagi pihak pengurus agar memperhatikan kualitas pelayanan.