

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan jasa pelayanan lembaga keuangan bank dan non bank pada umumnya dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Daya tarik (*attaciveness*) bisnis jasa keuangan cukup besar dan menjanjikan. Hal ini dapat dilihat banyaknya lembaga-lembaga keuangan baik bank maupun non bank yang menggeluguti bisnis tersebut.

Memasuki era perdagangan bebas , kini telah terjadi pergeseran strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan. Dalam sistem perdagangan bebas tersebut. Perusahaan-perusahaan multi nasional yang dikelola dengan mengedepankan prinsip ekonomi yang rasional. Koperasi sebagai salah satu badan usaha juga harus turut serta dalam dalam persaingan ini dan belum memiliki kekuatan yang sebanding.

Koperasi merupakan gerakan rakyat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan melandaskan kegiatannya pada prinsip-prinsip koperasi . untuk dapat bersaing koperasi harus melakukan pembenahan diberbagai aspek, pembenahan tersebut dilakukan agar kebutuhan karyawan koperasi dapat terpenuhi. Selain agar mampu bersaing, berbagai pembenahan pada koperasi dilakukan agar segala kebutuhan anggota koperasi dapat terpenuhi , sehingga tujuan dari koperasi dengan

UU No. 17 tahun 2012 pasal 4 yaitu untuk mensejahterkan anggota koperasi.

Di dalam koperasi, partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan koperasi. Partisipasi anggota merupakan unsur utama dalam memicu kegiatan dan untuk mempertahankan ikatan pemersatu didalam koperasi. Atas dasar itu koperasi diharapkan menanamkan dasar-dasar distribusi pemanfaatan dari hasil atau pelayanan-pelayanan yang bersifat ekonomis dan sosial untuk mempertahankan semangat kebersatuan anggota-anggota dan kesetiaan mereka kepada semangat koperasi.

Dengan menggunakan definisi Undang-undang Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, maka mengandung beberapa kata kunci. Koperasi adalah *(1) badan usaha, (2) Dibentuk oleh orang-perseorangan dan (3) berlandaskan prinsip koperasi. Tujuan koperasi disebutkan "Bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota"*.

Sekarang, koperasi berkembang luas di seluruh Negara termasuk di Indonesia. Dinamika perkembangan itu, sering memunculkan pergeseran mengarah ke eksistensi koperasi, *kapitalisasi* koperasi serta melemahnya *identitas* koperasi.

Disebabkan oleh perubahan kebutuhan dari para anggota dan perubahan lingkungan koperasi, terutama tantangan-tantangan kompetitif, pelayanan koperasi terhadap anggota harus secara kontinu disesuaikan. Ada dua faktor utama yang men-

gaharuskan koperasi meningkatkann pelayanan kepada anggotanya adalah:

- a. Adanya tekanan persaingan dari organisasi lain (terutama organisasi non koperasi)
- b. Perubahan kebutuhan manusia sebagai akibat perubahan waktu dan peradaban . Perubahan kebutuhan ini akan menentukan pola kebutuhan anggota dalam mengkonsumsi produk-produk yang ditawarkan oleh koperasi.

Bila koperasi mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota yang lebih besar dari pada pesaingnya, maka tingkat partisipasi anggota terhadap koperasinya akan meningkat. Untuk meningkatkan pelayanan , koperasi memerlukan informasi-informasi yang datang terutama dari anggota koperasi.¹

Anggota Koperasi Chandra Asri adalah karyawan PT Chandra asri petrochemical Tbk yang tercatat dalam buku atau file daftar anggota kopkar Aasri. Setiap anggota berhak mendapat fasilitas pelayanan kopkar Asri diantaranya:

1. Layanan pinjaman (reguler, bank, emergency, sembako, utility/EDC).
2. Layanan simpanan/ tabungan (tabungan asri, tabungan berjangka).
3. Layanan konsinyasi.
4. Layanan gift.

¹ Sattar, *Buku Ajar Ekonomi Koperasi* (Yogyakarta : CV. BUDI UTAMA, 2017) h.232

5. Layanan sosial

6. Layanan uang pisah

Pelayanan anggota menjadi prioritas dalam kegiatan kopkar Asri karena pengurus memahami bahwa anggota memiliki peran ganda yaitu sebagai pemilik dan juga sebagai pelanggan.

Di dalam koperasi, partisipasi anggota sangat diperlukan dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan koperasi. Partisipasi karyawan merupakan unsur utama dalam memicu kegiatan yang mempertahankan ikatan pemersatu didalam koperasi. Oleh karena itu, koperasi harus memiliki kegiatan-kegiatan tertentu untuk menjabarkan bentuk-bentuk partisipasi dan memicu manfaat bersama, ketika berbagai manfaat diperoleh melalui upaya-upaya bersama para karyawan, juga diharapkan manfaat didistribusikan secara adil dan merata sesuai dengan kontribusi mereka pada koperasi dalam aneka kegiatan-kegiatan koperasi. Atas dasar itu koperasi diharapkan menanamkan dasar-dasar distribusi pemanfaatan dari hasil atau pelayanan-pelayanan yang bersifat ekonomis dan sosial untuk mempertahankan semangat kebersatuan karyawan dan kesetiaan mereka kepada semangat koperasi.

Menurut Muslimin Nasution (1987) dan Syamsur SA (1986) dalam penelitian A Jajang W. Mahri dengan judul penelitian pelayanan dan manfaat koperasi serta pengaruhnya terhadap partisipasi anggota di kabupaten Tasikmalaya, menyatakan bahwa kunci keberhasilan koperasi antara lain terletak pada

partisipasi karyawan sehingga dapat dikatakan bahwa partisipasi dalam koperasi seperti jantungnya tubuh manusia, karena dalam koperasi karyawan berperan ganda (dua identity) yaitu sebagai pemilik dan pengguna.

Berdasarkan hal diatas, penulis merasa cukup penting untuk dilakukan sebuah penelitian mengenai pelayanan dan manfaat koperasi. Oleh karena itu , penulis ingin mengetahui bagaimana tanggapan karyawan seabagi pelanggan yang ada dikoperasi Chandra Asri . untuk itulah peneliti ingin mengetahui seberapa besar pelayanan dan manfaat koperasi terhadap partisipasi karyawan yang ada di dalam koperasi.

Berdasarkan kenyataan dan permasalahan yang ada peneliti tertarik mengambil judul “ Pengaruh Pelayanan dan Manfaat Koperasi Terhadap Partisipasi Karyawan (Studi kasus Koperasi PT Chandra Asri)”.

B. Identifikasi Masalah

Setiap pelayanan pasti menghadapi masalah dalam kegiatan yang dilakukannya, baik itu bersumber dalam koperasi maupun yang bersumber dari luar koperasi. Maka penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah yang dihadapi oleh koperasi PT Chandra Asri antara lain:

1. Pelayanan dan manfaat koperasi merupakan usaha untuk memenuhi harapan karyawan koperasi dan mempertahankan anggota koperasi

2. Banyaknya pesaing (*competitor*) yang menawarkan jasa pelayanan yang sama
3. Bentuk penawaran koperasi seperti produk dan fasilitas antara koperasi yang satu dengan yang lain tidak jauh berbeda dengan bentuk pelayanan seperti mudah ditiru.

C. Batasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup pembahasan ini, agar terarah dan sesuai dengan model penulis kembangkan maka dalam penelitian ini perlu ditegaskan batasan-batasan masalah yang dibahas yaitu penelitian ini . Penelitian ini mengambil dengan data primer dan mengumpulkan data dengan cara kusioner kepada objek yang akan diteliti. Penelitian ini hanya terfokus kepada “Pengaruh pelayanan dan manfaat koperasi terhadap partisipasi karyawan”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada batasan masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap partisipasi karyawan pada koperasi PT Chandra Asri?
- 2) Bagaimana pengaruh manfaat koperasi terhadap partisipasi karyawan pada koperasi PT Chandra Asri?
- 3) Bagaimana pengaruh pelayanan dan manfaat koperasi terhadap partisipasi karyawan pada koperasi PT Chandra Asri?

E. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap partisipasi karyawan pada koperasi PT Chandra ASri
- 2) Untuk menganalisis pengaruh manfaat koperasi terhadap partisipasi karyawan pada koperasi PT Chanda Asri
- 3) Untuk menganalisis pengaruh dan manfaat koperasi terhadap partisipasi karyawan pada koperasi PT Chandra Asri

F. Manfaat/ Signifikan Penelitian

- 1) Bagi Penulis

Dapat menambah pengalaman dalam pembelajaran selain digunakan untuk menyelesaikan tugas pembelajaran dan juga sebagai wahana latihan pengembangan kemampuan dalam bidang penelitian dan penerapan teori yang telah diperoleh di perkuliahan

1. Bagi akademisi

Kegunaan penelitian ini bagi akademik sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pengembangan penulisan dan penelitian karya ilmiah maupun bahan kajian instansi dalam menghadapi tantangan ilmu pengetahuan

2. Bagi perusahaan

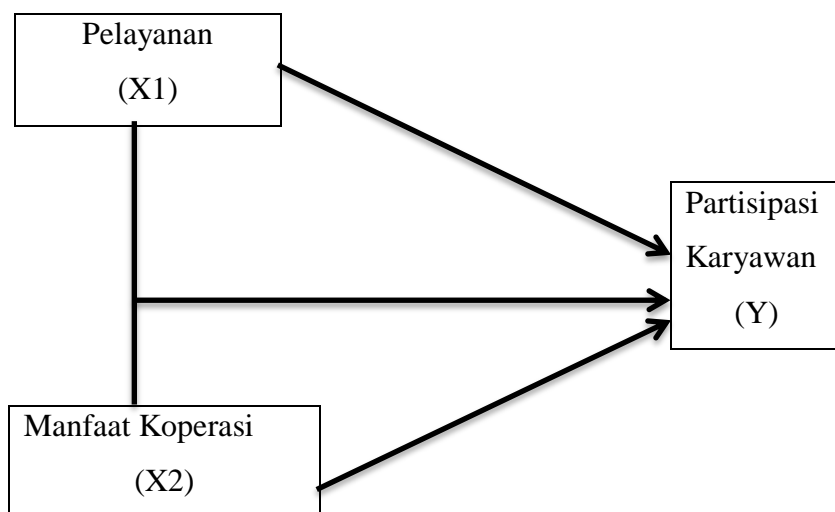
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi perusahaan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi yang dapat mendukung upaya perbaikan aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan

untuk meningkatkan pelayanan dan manfaat koperasi serta pengaruhnya terhadap partisipasi karyawan.

G. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita . kerangka berpikir disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan terkait.

Gambar 1
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

- Variabel yang mempengaruhi variabel lain dalam penelitian ini adalah pelayanan (X1)
- Variabel yang mempengaruhi variabel lain dalam penelitian ini adalah manfaat Koperasi (X2)

- c. Variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian ini adalah Partisipasi Karyawan (Y)

H. Hipotesis

- H_{01} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap partisipasi karyawan pada Koperasi PT Chandra Asri
- H_{02} : Tidak terdapat pengaruh manfaat koperasi terhadap partisipasi karyawan pada koperasi PT Chandra Asri
- H_{03} : Tidak terdapat pengaruh pelayanan dan manfaat koperasi terhadap karyawan pada Koperasi PT Chandra Asri
- H_{a1} : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap partisipasi karyawan pada koperasi PT Chandra Asri

I. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan pada skripsi ini, penulis membagi pembahasan menjadi 5 (lima) bab, penguraian tiap bab sistematika pembahasan ini adalah sebagai berikut:

Bab Ke-satu : Pendahuluan, pendahuluan ini terdiri dari : latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat/signifikan penelitian, kerangka pemikiran , hipotesis, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab Ke-dua : Landasan Teori , yang mencakup : Bab ini berisikan mengenai pelayanan , manfaat koperasi dan pengaruh terhadap partisipasi karyawan, penelitian terdahulu yang relevan, hubungan antar variabel, hipotesis.

Bab Ke-tiga : Metode Penelitian , Yang terdiri dari : Waktu dan Tempat Penelitian , Objek Penelitian, Populasi dan Sampel, Instrumen Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data, Teknik Analisa Data , Operasioanal Variabel Penelitian.

Bab Ke-empat : Berisikan Hasil Penelitian,pada bab ini akan ditampilkan temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasan yang nalitis dan terpadu. Dan temuan-temuan tersebut disajikan secara jujur dan apa adanya sesuai etika ilmiah.

Bab Ke-Lima : Terdiri dari Kesimpulan dan Saran, Merupakan bab terakhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitiaan dan saran dari pembahasan . Saran ysng dibuat berdasarkan hasil temuan penelitian serta dapat ditujukan kepada pengambil kebijakan ,penggunaan hasil, ataupun peneltian berikutnya.