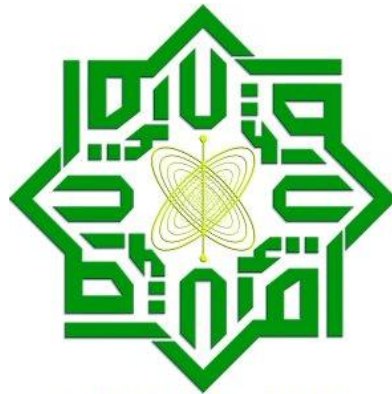


**PELAYANAN KOPERASI PELITA SEJAHTERA DESA BANGLAS
DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

S K R I P S I

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
Untuk Mamenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sya)



Disusun Oleh :

IRWANSYAH
NIM.10725000032

PROGRAM S1

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2012

**PELAYANAN KOPERASI PELITA SEJAHTERA DESA BANGLAS
DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

S K R I P S I

Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
Untuk Mamenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sya)



Disusun Oleh :

IRWANSYAH
NIM.10725000032

PROGRAM S1

**JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

2012

ABSTRAK

Pembahasan penelitian ini dilatar belakangi oleh dasar tolong menolong dan kerjasama maksudnya dengan adanya pelayanan yang baik dari pengurus koperasi maka masyarakat akan merasa senang untuk ikut berpartisipasi dalam koperasi tersebut. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera. untuk mengetahui bagaimana partisipasi anggota pada Koperasi Pelita Sejahtera dan untuk mengetahui pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera menurut perspektif ekonomi Islam.

Penelitian ini bersifat lapangan yang dilakukan pada Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas. Subjek dari penelitian ini adalah pengurus dan anggota Koperasi Pelita Sejahtera, sedangkan yang menjadi objeknya adalah pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas dalam meningkatkan partisipasi anggota menurut perspektif ekonomi Islam. Sumber data yang digunakan yaitu data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara dan dokumentasi Koperasi Pelita Sejahtera dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari menelaah buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti. Setelah data terkumpul penulis menganalisa data secara deskriptif kualitatif.

Setelah mengadakan penelitian, dengan mengumpulkan data dan menganalisis data-data yang diperoleh, maka dapat penulis jelaskan bahwa pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera dalam meningkatkan partisipasi anggota bersifat ramah tamah tanggung jawab, responsif, komunikatif, menjaga kerahasiaan anggota dan memiliki kecakapan dan partisipasi anggota koperasi yakni melunasi simpanan (wajib, pokok dan sukarela), aktif mengikuti rapat koperasi dan aktif dalam bertransaksi pada Koperasi Pelita Sejahtera, serta menurut perspektif ekonomi Islam tentang pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera dalam meningkatkan partisipasi anggota telah sesuai dengan perinsip ekonomi Islam.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji syukur hanya kepada Illahi Robbi, yang dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Menurut Perspektif Ekonomi Islam”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada bagindan Nabi Muhammad SAW dan segenap pengikutnya hingga akhir kelak.

Penulis menyadari dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kesalahan dan jauh dari nilai kesempurnaan. Oleh Karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis, dalam pembuatan skripsi ini banyak menghadapi kendala-kendala, namun dengan keridhoan Allah SWT dan do'a maupun motivasi dari semua pihak, maka penulis dapat menghadapinya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya dan sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua Orang Tua kami tercinta, yang telah memberikan motivasi maupun semangat yang kuat sehingga penelitian ini dapat selesai sesuai dengan apa yang diharapkan. Terima kasih ananda ucapkan unruk kedua orang tua yang tercinta.
2. Bapak Prof. Dr. H.M. Nazir MA, selaku Rektor dan para staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas ini.

3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum dan Pembantu Dekan Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum.
4. Bapak Mawardi, S.Ag, M.Si dan Bapak Darmawan Tia Indrajaya, M.Ag selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam dan seluruh Dosen serta karyawan (segenap akademik) Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan selama mengikuti masa perkuliahan.
5. Bapak Wahidin, M.Ag, selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan serta masukan kepada penulis selama penulis mengikuti masa perkuliahan.
6. Bapak Muhammad Nurwahid M.Ag selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk membimbing penulis demi penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Pengurus dan semua anggota Koperasi Pelita Sejahtera, khususnya kepada Bapak Irfaizal dan Zulkarnain yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian dan kesempurnaan skripsi ini.
8. Bapak Ibu yang bertugas di perpustakaan, Bapak Ibu yang berada di Akademik dan Bapak Ibu tata usaha yang telah membatu dalam bimbingan dan bantuannya.
9. Dan tidak lupa pula untuk sahabat-sahabatku, Muhammad Darwis, Muhammad Rusidi, Muhammad Basri, Muhammad Syamsuli, Febrianty Nallisya Fitri, teman-teman EI-5 Angkatan 2007 yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang semuanya telah banyak memberikan dorongan, bantuan moril maupun materil demi kelancaran penyusunan skripsi ini, sehingga dapat diselesaikan dengan baik, semoga kita sukses dalam mencapai semua cita-cita.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah tempat penulis mohon do'a serta harapan semoga semua yang telah diberikan kepada penulis baik dorongan, bantuan, partisipasi dan sumbangan pikiran dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal disisi-Nya. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan hanya kepada Allah penulis memohon ampunan atas segala kesalahan, semoga skripsi ini dapat berguna, Amiiiiiiiiin.....

Penulis,

IRWAN SYAH
NIM. 10725000032

DAFTAR ISI

Judul	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II GAMBARAN UMUM KOPERASI PELITA SEJAHTERA	
A. Sejarah Berdirinya Koperasi Pelita Sejahtera	15
B. Perangkat Organisasi.....	17
C. Uraian Tugas	17
D. Bidang Usaha	27
E. Permodalan	28
F. Kaderisasi Koperasi	28

BAB III TINJAUAN PELAYANAN DAN PARTISIPASI

A. Pelayanan Koperasi	30
1. Pengertian Pelayanan Koperasi	30
2. Sikap Melayani Anggota	32
3. Karakteristik Pelayanan Terhadap Anggota	34
4. Karakteristik Pelayanan yang Baik	35
B. Partisipasi	38
1. Pengertian Partisipasi	38
2. Ciri-ciri Partisipasi	39
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas	48
B. Partisipasi Anggota Koperasi Pelita Sejahtera	56
C. Perspektif Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perekonomian secara Islami bertitik tolak dari Allah sebagai satu-satunya seembahan dan memiliki tujuan akhir kepada-Nya juga. Gambaran yang sangat mencolok dari sistim ekonomi Islam adalah bagaimana mendistribusi kekayaan dan kepemilikan, serta cara melakukan transaksi terhadap kekayaan tersebut dan berbagai hal kegiatan ekonomi yang didasari keimanan seseorang kepada Sang Khalik. Etika Islam mengajarkan manusia untuk menjalin kerjasama, tolong menolong dan menjauhkan diri dari rasa dengki dan dendam, hal ini terlihat jelas pada pengakuan atas hak individu dan masyarakat¹.

Dalam rangka meningkatlan produksi dan kehidupan rakyat di daerah pedesaan, koperasi merupakan suatu unit kegiatan yang meluas dan tidak terbatas pada suatu bidang usaha saja. Meskipun di Indonesia menghadapi tantangan yang berat dari berbagai aspek, tapi satu hal yang jelas ialah kegiatan usaha koperasi di Indonesia dari waktu ke waktu semakin meningkat².

Menurut Muhammad Syaltut, koperasi merupakan syirkah baru yang diciptakan oleh para ahli ekonomi yang banyak sekali manfaatnya, yaitu memberikan keuntungan kepada anggota dalam penyertaan modal,

¹Akhmad Mujahidin, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Pekanbaru: Pasca Sarjana UIN SUSKA RIAU, 2007), h. 3.

²Ginda, *Koperasi dan Potensi Pengembangan Masyarakat Islam*, (Pekanbaru: Suska Press, 2008), h. 13.

memberikan lapangan kerja kepada para anggota dan memberikan bantuan keuangan dari sebagian hasil koperasi. Dengan demikian jelas, bahwa koperasi ini tidak ada unsur kezaliman dan pemerasan. Pengelolaannya yang bersifat demokratis dan terbuka serta membagikan keuntungan kepada para anggota menurut ketentuan yang berlaku, yang telah diketahui oleh seluruh pemilik modal, oleh karena itu koperasi dapat dibenarkan oleh syariat Islam³.

Dikemukakan oleh Moh. Hatta yang merupakan Bapak Koperasi Indonesia, ia mendefinisikan koperasi secara sederhana tetapi jelas, padat dan ada visi-misi yang terkandung dalamnya, ia menyatakan bahwa koperasi merupakan badan usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong menolong, semangat tolong menolong tersebut didorong dari keinginan memberikan jasa kepada kawan, berdasarkan seorang buat semua dan semua buat seorang⁴.

Dalam Islam koperasi tergolong sebagai syirkah. Lembaga ini merupakan wadah kemitraan, kerjasama, kekeluargaan dan kebersamaan usaha yang sehat, baik dan halal. Menurut Masjfuk Zuhdi yang dimaksud dengan koperasi adalah suatu perkumpulan atau organisasi yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum yang berkerjasama dengan penuh kesadaran untuk meningkatkan kesejahteraan anggota atas dasar sukarela secara kekeluargaan.

Di dalam al-Quran surat al-Maidah ayat 2 Allah SWT berfirman:

³Ali Hasan, *Berbagai Macam Teransaksi dalam Islam (fiqh muamalah)*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), h. 163.

⁴Arifin Sitio, Halomoan Tamba, *Koperasi, Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT. Erlangga, 2001), h. 17.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ﴿٥٥﴾

Artinya : “Dan bekerjasamalah dalam kebaikan dan ketakwaan, dan janganlah saling bekerja sama dalam dosa dan permusuhan”⁵

Dan juga dalam surat Shaad ayat 24:

وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ الْخُلَطَاءِ لَيَبْغِي بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ ﴿٥٦﴾

Artinya : “Dan sesungguhnya kebanyakan orang-orang yang berserikat itu sebagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain, kecuali orang-orang yang beriman dan beramal shaleh dan amat sedikitlah mereka itu”⁶.

Koperasi Pelita Sejahtera yang berada di Dusun III Desa Banglas, dimana Desa Banglas tersebut terbagi atas tiga bagian wilayah yakni Desa Banglas, Banglas Barat dan Banglas Timur dengan luas wilayah lebih kurang 1446 km, memiliki Kepala Keluarga (KK) sebanyak 1263 dengan jumlah jiwa sebanyak 5051 orang yang terdiri atas 2647 orang laki-laki dan 2404 orang perempuan. Khususnya Desa Banglas itu sendiri memiliki Kepala Keluarga (KK) sebanyak 418 KK. Sebagian besar masyarakat di Desa Banglas ini bekerja sebagai nelayan, pencari kayu bakar, buruh di pasar dan sebagian kecil bekerja sebagai pegawai di bidang pemerintahan⁷.

Adapun anggota yang ikut serta dalam Koperasi Pelita Sejahtera ialah dari kalangan usaha kecil dan menengah juga sebagian kecil dari masyarakat

⁵Hendi Suhendi, *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), h. 291.

⁶Departemen Agama R.I, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung: Diponegoro, 2008), h. 453.

⁷Khairil Anwar, (Sekretaris Desa, Kantor Kepala Desa Banglas), *Wawancara*, 25 Juli, 2011.

yang memahami tentang kegiatan koperasi. Sampai sekarang ini Koperasi Pelita Sejahtera beranggotakan sebanyak 42 orang yang masih berperan aktif dalam penyertaan modal dalam usaha koperasi.

Melihat kondisi lingkungan di Desa Banglas itu sendiri, sebagian besar bekerja sebagai nelayan, buruh dan sebagian kecil lagi pegawai. Oleh karena itu Koperasi Pelita Sejahtera telah melaksanakan beberapa kegiatan usaha, diantaranya sebagai berikut:

1. Penjualan Sembako (Sembilan Bahan Pokok)

Pengurus Koperasi Pelita Sejahtera melakukan transaksi pembelian bahan-bahan sembako kepada pedagang grosiran dan di jual dengan harga yang lebih rendah dari pada harga yang bersaing di pasar, adapun jenis barang yang dijual kepada masyarakat seperti : beras, gula, minyak goreng dan tepung.

2. Penjualan Perahu

Pengurus Koperasi Pelita Sejahtera melakukan transaksi kepada setiap orang yang membuat perahu, yang mana mereka telah ikut serta dalam koperasi tersebut, dengan melihat kegiatan masyarakat Desa Banglas itu sendiri, yakni sebagian masyarakat Desa Banglas bekerja sebagai nelayan dan mencari kayu di hutan.

3. Penjualan Bahan Bangunan

Pengurus Koperasi Pelita Sejahtera melakukan transaksi pembelian bahan bangunan dan di jual dengan harga yang lebih rendah dari pada

harga yang bersaing di pasar, adapun jenis bahan bangunan yang dijual kepada masyarakat seperti : pasir, bata dan kayu

4. Simpan Pinjam

Koperasi Pelita Sejahtera juga melaksanakan kegiatan atau jasa dalam bentuk penyimpanan dan peminjaman untuk anggotanya. Jenis usaha simpan pinjam ini telah diatur dalam pasal 44 UU No. 25 Tahun 1992. Koperasi Pelita Sejahtera tidak memfokuskan pada simpan pinjam, akan tetapi lebih mengarahkan pada penjualan sembako, dengan tujuan membantu masyarakat yang berada di Desa Banglas untuk lebih mudah melakukan transaksi jual-beli⁸.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang diberikan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada masyarakat, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, dalam kamus besar bahasa Indonesia di jelaskan pelayanan sebagai usaha melayani orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang.

Konsep dasar pelayanan prima memiliki tiga konsep (A3), antara lain sebagai berikut:

1. Konsep Sikap (*Attitude*).

Keberhasilan suatu usaha akan sangat tergantung pada orang-orang yang terlibat di dalamnya sebuah perusahaan. Sikap yang diharapkan berdasarkan konsep pelayanan prima adalah:

⁸Faizal (Bendahara, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 16 Juli, 2011.

- a. Sikap pelayanan yang baik, yakni mempunyai rasa kebanggaan terhadap pekerjaan.
- b. Memiliki pengabdian yang besar terhadap pekerjaan.
- c. Senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan.
- d. Sikap pelayanan yang baik adalah: "benar atau salah tetap perusahaan saya "*(right or wrong is my corporate)*".

2. Konsep Perhatian (*Attention*).

Dalam melakukan kegiatan layanan, seorang petugas pada perusahaan jasa, pelayanan harus senantiasa memperhatikan dan mencermati keinginan pelanggan, apabila pelanggan sudah menunjukkan minat untuk membeli suatu barang/jasa yang kita tawarkan, segera saja layani pelanggan tersebut dan tawarkan bantuan, sehingga pelanggan merasa puas dan terpenuhi keinginannya.

Hal-hal lain yang perlu diperhatikan menyangkut bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep perhatian adalah sebagai berikut:

- a. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan.
- b. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan.
- c. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan.
- d. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah.
- e. Menempatkan kepentingan pelanggan.

3. Konsep Tindakan (*Action*).

Pada konsep perhatian, pelanggan "menunjukkan minat" untuk membeli produk yang kita tawarkan. Pada konsep tindakan pelanggan

sudah “menjatuhkan pilihan” untuk membeli produk yang diinginkannya. Terciptanya proses komunikasi pada konsep tindakan ini merupakan tanggapan terhadap pelanggan yang telah menjatuhkan pilihannya, sehingga terjadilah transaksi jual-beli.

Bentuk-bentuk pelayanan berdasarkan konsep tindakan adalah sebagai berikut:

- a. Segera mencatat pesanan pelanggan.
- b. Menegaskan kembali kebutuhan/pesanan pelanggan.
- c. Menyelesaikan transaksi pembayaran pesanan pelanggan.
- d. Mengucapkan terimakasih diiringi harapan pelanggan akan kembali lagi⁹.

Aktifitas kegiatan pelayanan pada Koperasi Pelita Sejahtera meliputi:

- a. Pelayanan ekonomis, yakni kegiatan pelayanan yang diberikan kepada anggota koperasi, dimana setiap anggota koperasi dapat merasakan manfaat dalam menjalankan kegiatan koperasi.
- b. Pelayanan sosial yakni pelayanan yang meliputi kondisi sosial, seperti pemberian pendidikan, pelatihan dan informasi kepada setiap anggota koperasi, sehingga mereka lebih mengerti dan terampil dalam menjalankan usaha koperasi¹⁰.

Hasil rapat anggota ICA (*International Cooperative Alliance*) menyatakan bahwa prinsip-prinsip koperasi tercakup dalam identitas, azas-azas koperasi yang akan menggantikan prinsip-prinsip koperasi yang diterima

⁹Sutopo, Suryanto, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2006), h. 7.

¹⁰Yusuf, (Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 28 Juli, 2011.

dan disetujui oleh ICA dalam kongresnya di Wina pada tahun 1966. Hasil kongres tersebut dinyatakan sebagai azas pokok koperasi yang digunakan sampai sekarang ini, meliputi:

- a. Keanggotaan yang bersifat suka rela dan terbuka
- b. Pengawasan yang demokratis oleh anggota
- c. Partisipasi anggota dalam kegiatan ekonomi
- d. Otonomi dan kemandirian
- e. Pendidikan, pelatihan dan informasi
- f. Kerjasama antar koperasi
- g. Kepedulian terhadap masyarakat¹¹.

Terdapat banyak koperasi dengan tingkat partisipasi anggota yang rendah, namun beberapa diantaranya tetap memberikan manfaat yang memuaskan bagi para anggota yang telah berperan aktif dalam melakukan usaha bersama, akan tetapi tanpa partisipasi anggota kemungkinan rendahnya atau menurunnya efektifitas dan efisiensi anggota, dalam rangka mencapai kinerja koperasi akan lebih besar, partisipasi dibutuhkan untuk mengurangi kinerja yang buruk, mencegah penyimpangan yang akan terjadi dan membuat pemimpin koperasi lebih bertanggung jawab¹².

Untuk mengembangkan sistim pelayanan yang baik, diperlukan partisipasi anggota yang baik pula. selama ini walaupun anggota memiliki potensi di bidang koperasi, namun belum bisa menyesuaikan dengan keadaan

¹¹Hendrojogi, *Koperasi, Azas-Azas, Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2002), h. 48.

¹²Jochen Ropke, *Ekonomi Koperasi Teori dan Mamanjemen, Terjemahan oleh Sri Djatnika*, (Bandung: Salemba Empat Patria, 2003), h. 39.

sekarang ini. Oleh karena itu diperlukan langkah-langkah yang baru dalam meningkatkan pelayanan yang akan diterapkan, selayaknya peran pengurus dan anggota memiliki motivasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menunjukkan loyalitasnya terhadap koperasi, khususnya Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas Selatpanjang Kabupaten Kepulauan Meranti¹³.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Menurut Perspektif Ekonomi Islam”**

Adapun yang menjadi bahan pertimbangan dan alasan bagi penulis untuk meneliti judul ini adalah pelayanan yang baik dari pengurus Koperasi Pelita Sejahtera, jika dilaksanakan dengan baik maka Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas akan mampu untuk mengembangkannya, hal ini membuat penulis tertarik meneliti tentang pelayanan pada Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas.

B. Batasan Masalah

Mengingat banyaknya masalah yang diteliti dan terbatasnya kemampuan dan waktu, serta dana yang tersedia, maka dalam hal ini penulis membatasi masalah yang diteliti, penulis akan memfokuskan penelitian ini pada **“Pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas dalam meningkatkan partisipasi anggota menurut perspektif ekonomi Islam”**.

¹³Yusuf, (Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 20 April 2011.

C. Rumusan Masalah

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang diatas, penulis merumuskan permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini meliputi :

1. Bagaimana pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas ?
2. Bagaimana partisipasi anggota pada Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas ?
3. Bagaimana pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas menurut perspektif ekonomi Islam ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian :
 - a. Untuk mengetahui pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas.
 - b. Untuk mengetahui partisipasi anggota Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas.
 - c. Untuk mengetahui pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas menurut perspektif ekonomi Islam.
2. Kegunaan penelitian:
 - a. Sebagai menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam hal pelayanan dan partisipasi di bidang koperasi.
 - b. Sebagai sumbangsih pemikiran terutama pada pengurus Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas dalam usahanya.
 - c. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pengurus dan anggota Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti. Adapun alasan memilih lokasi penelitian di Koperasi Pelita Sejahtera, merupakan satu koperasi yang anggotanya mayoritas masyarakat tempatan dan memiliki program yang berbeda dengan koperasi lain yang ada di Desa Banglas.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek penelitian ini adalah pengurus dan anggota koperasi yang telah lama ikut berpartisipasi dalam Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas.

Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas dalam meningkatkan partisipasi anggota menurut perspektif ekonomi Islam.

3. Populasi dan Sampel

Sesuai dengan kepentingan penulis, pada tanggal 20 oktober tahun 2011 penulis melihat jumlah pengurus dan anggota koperasi. Koperasi Pelita sejahtera memiliki 42 orang anggota, diantaranya sudah terhitung didalamnya pengurus. Sedangkan banyaknya pengurus koperasi sebanyak 11 orang, mereka masih berperan aktif dalam hal pengurusan dan penyertaan modal dalam bentuk simpanan pada Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas.

Mengingat jumlah populasi yang tidak begitu banyak, maka penulis mengambil seluruh anggota dan pengurus sebagai sampel yaitu sebanyak 11 orang terhadap pengurus dan 31 orang dari anggota Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas Kabupaten Kepulauan Meranti.

4. Sumber Data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pengurus dan anggota koperasi, sebagai sumber utama dalam penelitian ini, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara langsung dari pihak terkait, data-data yang diperoleh dari riset perpustakaan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penulis dalam penelitian ini yakni, penulis menggunakan 3 (tiga) cara, diantaranya sebagai berikut :

- a. Observasi, yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung dilapangan atau melihat langsung ke lokasi penelitian.
- b. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penulis dengan responden¹⁴.

¹⁴Sukandarrumidi, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, 2006), h. 50.

- c. Dokumentasi adalah semua bentuk file-file, dokumen dari koperasi dan buku-buku yang berkaitan dengan penulisan dalam penelitian ini.

6. Analisa Data

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode diskriptif kualitatif yaitu setelah semua data berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara teliti dan sistematika sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

7. Metode Penulisan

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode sebagai berikut :

- a. Deduktif, yaitu dengan menggambarkan kaedah umum yang dikaitkan dengan penelitian ini, dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Induktif, yaitu dengan menggambarkan kaedah khusus yang dikaitkan dengan penelitian ini, kemudian diambil kesimpulan secara khusus dengan dianalisa terlebih dahulu.
- c. Deskriptif Analitik, yaitu dengan menggambarkan atau melukis kaedah subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang di temukan.

F. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini mengarah dan lebih dalam penulisan ini, maka penelitian ini disusun dengan suatu sistim yang diatur sedemikian rupa dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini berisikan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Gambaran Umum Koperasi Pelita Sejahtera

Pada bab ini menguraikan tentang Sejarah berdirinya Koperasi, perangkat organisasi, uraian tugas dan kewajiban masing-masing anggota, bidang usaha, permodalan dan kaderisasi koperasi.

BAB III : Tinjauan Tentang Pelayanan dan Partisipasi Anggota

Pada bab ini menguraikan tentang pelayanan yang terdiri dari: pengertian pelayanan, sikap melayani anggota dan karakteristik pelayanan yang baik. Menguraikan tentang partisipasi yang terdiri dari pengertian partisipasi, ciri-ciri partisipasi dan faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota koperasi.

BAB IV: Pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera dalam Meningkatkan partisipasi Anggota.

Isi dari bab ini adalah hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota menurut perspektif ekonomi Islam.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil kritikan yang membangun, agar penelitian bisa menjadi yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

BAB II

GAMBARAN UMUM KOPERASI PELITA SEJAHTERA

A. Sejarah Berdirinya Koperasi Pelita Sejahtera

Koperasi dan UKM merupakan sumber kehidupan ekonomi dari sebagian besar rakyat Indonesia. Koperasi dan UKM tersebar diseluruh daerah, desa dan kota yang meliputi hampir seluruh jenis lapangan usaha yang ada. Upaya pemberdayaan masyarakat dan seluruh ekonomi terutama usaha kecil dan menengah. Koperasi dengan mengembangkan sistim ekonomi kerakyatan yang bertumpu pada mekanisme pasar yang berkeadilan berbasis pada sumber daya manusia yang produktif, mandiri, maju, berdaya saing, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan¹.

Koperasi Pelita Sejahtera berdiri pada tahun 1998 sesuai dengan Akte pendirian koperasi dengan Surat Keputusan : No. 49/BH/KDK2. 2/12/XI/1998 tanggal 02 November 1998. Pada mulanya bernama Koperasi Pelita Banglas berkedudukan di Desa Banglas dimana tokoh pendirinya bernama Drs Aznam HK, M Taib dan M Isa Manan. Awalnya bergerak di bidang pengadaan bahan bangunan. Pada tahun 2011 Koperasi Pelita Banglas berubah nama menjadi Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas di Desa Banglas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti².

Pendirian Koperasi Pelita Sejahtera didirikan atas dasar kesulitan ekonomi masyarakat. Kehidupan masyarakat Desa Banglas pada umumnya

¹Kartasapoetra, *Koperasi Indonesia*, (Jakarta: PT. Bima Aksara, 1987), h. 28.

²Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas, *Dokumentasi*, Tahun 1998.

mencari kayu bakar di hutan, yang hasilnya di jual kepada pengusaha yang memeberikan pinjaman. Pengusaha mengambil kayu bakar dengan harga rendah dari harga pasaran, karena pekerja mencari kayu ini telah mendapat pinjaman lebih dahulu dari pengusaha tersebut. Hasil dari perolehan kayu tersebut langsung di jual sebagai pembayaran pinjaman³.

Jenis usahanya yang di programkan pertama kalinya yakni pengadaan bahan bangunan, sasaran utamanya memberikan kemudahan kepada anggota yang terikat hutang piutang pada pengusaha, agar nantinya harga kayu dapat dijual dengan harga yang lebih tinggi dari sebelumnya dan kesejahteraan anggota menjadi meningkat. Selain untuk mendapatkan pinjaman modal dari lembaga perbankan mengalami kesulitan karena pada umumnya anggota tidak memiliki surat-surat berharga yang diminta oleh perbankan sebagai jaminan.

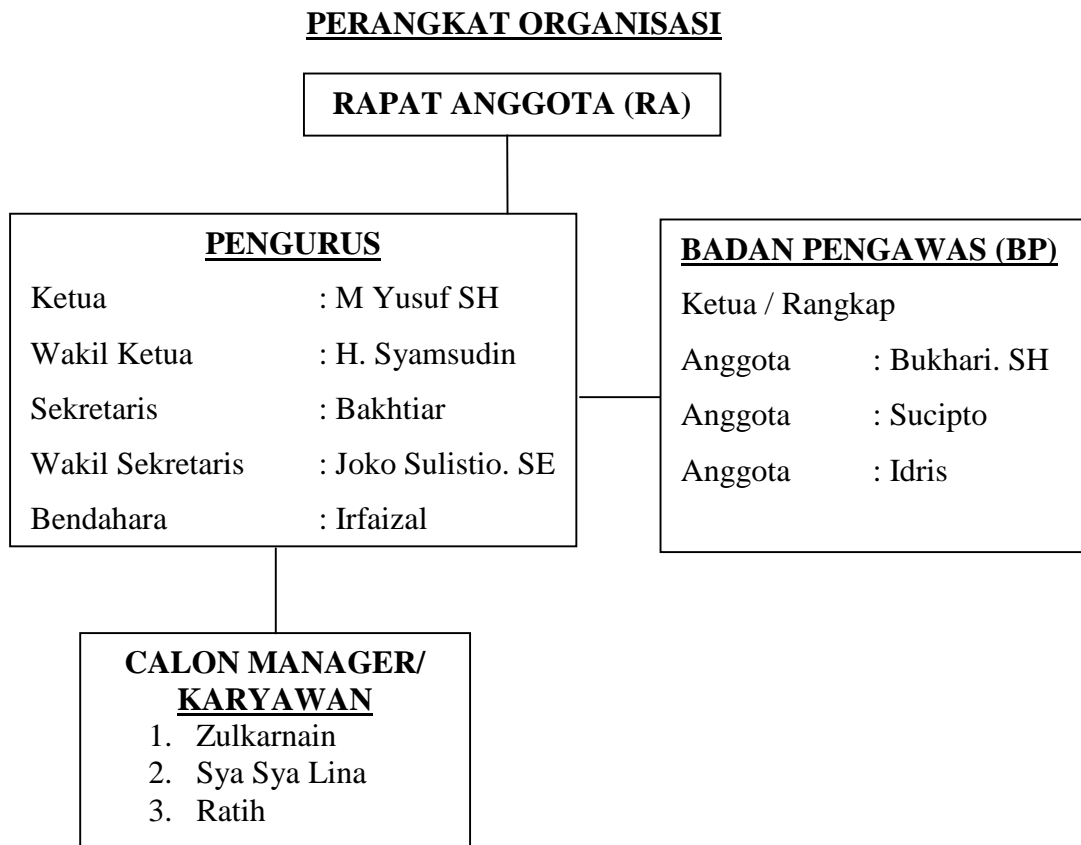
Pada perkembangann berikutnya pada tahun 2011, Koperasi Pelita Sejahtera sesuai keputusan Bupati Kepulauan Meranti melalui Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Disperindakkop UKM) mengenai status kedudukan pemekaran Kabupaten Kepulauan Meranti maka seluruh koperasi yang berada di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti untuk di data dan membuat pendaftaran ulang. Dalam hal ini Koperasi Pelita Sejahtera membuat perubahan anggaran dasar dengan Akte Notaris No. 99 tertanggal 21 januari 2011 di Desa Banglas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti⁴.

³Yusuf, (Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 09 November 2011.

⁴Syamsudin, (Wakil Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 11 November 2011.

B. Perangkat Organisasi

Struktur organisasi Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas sebagaimana terlihat di bawah ini⁵ :



C. Uraian Tugas

Dari struktur organisasi diatas, terlihat bahwa telah adanya bagian tugas, kewajiban serta hak dan masing-masing jabatan yang ada di Korerasi Pelita Sejahtera Desa Banglas⁶.

1. Rapat Anggota

Menurut Anggaran Dasar Koperasi Pelita Sejahtera pada BAB V pasal 13 dan 14 mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

⁵Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas, *Dokumentasi*, Tahun 1998.

⁶*Ibid.*,

Pasal 13 :

- (1) Rapat Anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi dalam koperasi
- (2) Rapat Anggota koperasi dilaksanakan untuk menetapkan :
 - a. Anggaran Dasar, anggaran rumah tangga dan pembauran anggaran dasar/anggaran rumah tangga.
 - b. Kebijakan umum di bidang organisasi, manajemen usaha dan permodalan koperasi.
 - c. Pemilihan, pengangkatan dan pemberhentian pengurus dan pengawas.
 - d. Rencana kerja, rencana anggaran pendapatan dan belanja koperasi serta pengesahan laporan keuangan.
 - e. Pengesahan pertanggung jawaban pengurus dalam pelaksanaan tugasnya dan pelaksanaan tugas tambahan ini bila koperasi mengangkat pengawas tetap.
 - f. Pembagian hasil usaha.
 - g. Penggabungan, peleburan, pembagian dan pembubaran koperasi.
- (3) Rapat Anggota dilakukan sekurang-kurangnya dalam 1 (satu) tahun.
- (4) Rapat Anggota dapat dilakukan secara langsung atau melalui perwakilan yang pengaturannya ditentukan dalam anggaran rumah tangga.
- (5) Rapat Anggota koperasi terdiri dari :
 - a. Rapat Anggota Tahunan (RAT)

- b. Rapat Anggota Rencana Kerja dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja (RARK dan RAPB)
- c. Rapat Anggota khusus
- d. Rapat Anggota Luar Biasa.

Pasal 14 :

- (1) Rapat Anggota sah jika dihadiri lebih dari $1/2$ (satu per dua) dari jumlah anggota koperasi dan disetujui oleh lebih dari $1/2$ bagian dari jumlah anggota yang hadir, kecuali apabila ditentukan lain dalam anggaran dasar koperasi.
- (2) Apabila Kurung satu (1) pasal 14, sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 (satu) diatas tercapai, maka Rapat Anggota tersebut ditunda untuk waktu paling lama 7 (tujuh) hari, untuk rapat kedua dan diadakan pemanggilan kembali kedua kali.
- (3) Apabila rapat kedua sebagaimana dimaksud dengan Kurung dua (2) diatas tetap belum tercapai, maka rapat anggota tersebut dapat dilangsungkan dan keputusannya sah serta mengikat bagi semua anggota, bila dihadiri sekurang-kurangnya $1/3$ (satu per tiga) dari jumlah anggota dan keputusan disetujui oleh $2/3$ (dua per tiga) dari jumlah anggota yang hadir.

2. Penasehat Mempunya Tugas

- a. Memberikan nasehat kepada pengurus, pengawas dan pengelola diminta atau tidak diminta.

- b. Penasehat memberikan masukan dan saran kepada pengurus perkembangan organisasi dan usaha koperasi, baik diminta maupun tidak diminta.

3. Tugas dan Kewajiban serta hak Pengurus

Tugas, kewajiban dan hak serta tanggung jawab pengurus telah diatur dalam Anggaran Dasar Koperasi Pelita Sejahtera pada BAB VI pasal 23 dan 24.

Pasal 23, Tugas Dan Kewajiban Pengurus :

- (1) Menyelenggarakan dan mengendalikan usaha koperasi.
- (2) Melakukan segala perbuatan hukum atas nama koperasi.
- (3) Mewakili koperasi dihadapan dan diluar pengadilan.
- (4) Mengajukan rencana kerja, anggaran pendapatan dan belanja koperasi.
- (5) Menyelenggarakan rapat anggota serta mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas kepengurusan.
- (6) Memutuskan penerimaan anggota baru, penolakan anggota serta pemberhentian anggota.
- (7) Membantu pelaksanaan tugas pengawasan dan memberikan keterangan dan memperhatikan bukti-bukti yang diperlukan.
- (8) Memberikan penjelasan dan keterangan kepada anggota mengenai jalannya organisasi dan usaha koperasi.
- (9) Memelihara kerukunan diantara anggota dan mencegah segala hal yang menyebabkan perselisihan.

- (10) Menanggung kerugian koperasi sebagai akibat karena kelalaian, dengan ketentuan:
- a. Jika kerugian yang timbul sebagai akibat kelalaian seseorang atau beberapa anggota pengurus, maka kerugian ditanggung anggota pengurus yang bersangkutan.
 - b. Jika kerugian yang timbul sebagai akibat kebijaksanaan yang telah diputuskan dalam rapat pengurus maka semua anggota pengurus tanpa terkecuali menanggung kerugian yang diderita koperasi.
- (11) Menyusun ketentuan mengenai tugas, wewenang tanggung jawab anggota pengurus serta ketentuan mengenai pelayanan terhadap anggota.
- (12) Meminta jasa audit kepada koperasi jasa dan atau akuntan publik yang biayanya ditanggung oleh koperasi dan biaya audit tersebut dimasukkan dalam anggaran biaya koperasi.
- (13) Pengurus atau salah seorang yang ditunjukkan berdasarkan ketentuan yang berlaku dapat melakukan tindakan hokum yang bersifat pengurusan dan pemilikan dan batas-batas tertentu berdasarkan persetujuan tertulis dari keputusan rapat pengurus dan pengawas koperasi dalam hal-hal sebagai berikut:
- a. Meminjam atau meminjamkan uang atas nama kopeerasi dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dalam anggaran rumah tangga dan peraturan khusus koprerasi.

- b. Membeli, menjual atau dengan cara lain memperoleh atau melepaskan hak atas barang bergerak milik koperasi dengan jumlah tertentu yang ditetapkan dalam anggaran rumah tangga dan peraturan khusus koperasi.

Pasal 24 Hak Pengurus :

- (1) Menerima imbalan jasa sesuai keputusan rapat anggota.
- (2) Mengangkat dan memberhentikan manager dan karyawan koperasi.
- (3) Membuka cabang atau perwakilan usaha baik didalam maupun diluar negeri sesuai dengan rapat anggota
- (4) Melakukan upaya-upaya dalam rangka mengembangkan usaha koperasi
- (5) Meminta laporan dari manager secara berkala dan sewaktu waktu di perlukan.

4. Pengawas

Tugas dan kewajiban serta hak dan tanggung jawab pengawas diatur dalam Anggaran Dasar Koperasi Pelita Sejahtera pada BAB VII pasal 26, 27, 28, 29, 30 dan 31.

Pasal 26

- (1) Pengawas dipilih oleh anggota dalam rapat anggota.
- (2) Yang dapat dipilih menjadi pengawas adalah anggota yang memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. Mempunyai pengetahuan tentang perkoperasian, pengawas dan akuntansi, jujur dan berdedikasi terhadap koperasi.

- b. Memiliki keterampilan kerja, wawasan di bidang pengawasan.
 - c. Sudah menjadi anggota sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun.
- (3) Pengawas dipilih untuk masa jabatan 5 (lima) tahun.
- (4) Pengawas terdiri atas sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Sebelum melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai pengawas, harus terlebih dahulu mengucapkan sumpah atau janji di depan rapat anggota.
- (6) Tata cara pemilihan, pengangkatan dan pemberhentian pengawas diatur sampai sumpah pengawas ditetapkan dalam anggaran rumah tangga.

Pasal 27

- (1) Dalam hal koperasi telah mampu direksi/manager yang sudah profesional, maka pengawas dapat dilakukan secara tetap atau diadakan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan dan ditentukan dengan keputusan rapat anggota.
- (2) Dalam hal koperasi (tidak mengangkat pengawas tetap) maka ditentukan :
- a. Pengangkatan manager harus langsung ditetapkan oleh rapat anggota.
 - b. Fungsi dan tugas pengawas menjadi tugas dan tanggung jawab pengurus dan pengurus tidak harus campur tangan kedalam

pengelolaan kegiatan usaha, keuangan yang dijalankan oleh koperasi.

- (3) Audit keuangan harus dilakukan oleh akuntan public non keuangan oleh tenaga ahli dibidang tersebut atas permintaan pengurus.
- (4) Pengaturan selanjutnya diatur dalam anggaran rumah tanaga.

Pasal 28 :

Hak dan Kewajiban Pengawas adalah :

- (1) Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijaksanaan dan pengelolaan koperasi.
- (2) Memiliki catatan dan pembukuan yang ada pada koperasi.
- (3) Mendapat segala keterangan yang diperlukan.
- (4) Memberikan koreksi, saran, teguran dan peringatan kepada pengurus.
- (5) Merahasiakan hasil pengawasannya terhadap pihak ketiga.
- (6) Membuat laporan tertulis tentang hasil pelaksanaan tugas pengawasan kepada rapat anggota.

Pasal 29 :

Pengawasan yang berhak menerima imbalan jasa sesuai dengan keputusan rapat anggota.

Pasal 30 :

- (1) Pengawasan dapat diminta jasa audit kepada akuntan publik dan biayanya ditanggung oleh koperasi.
- (2) Biaya audit tersebut dimasukkan anggaran biaya koperasi.

Pasal 31 ;

- (1) Pengawasan dapat dihentikan oleh rapat anggota sebelum masa jabatan berakhir apabila terbukti :
 - a. Melakukan tindakan, perbuatan yang merugikan keuangan dan nama baik koperasi
 - b. Tidak menta'ati ketentuan dan undang-undang perkoperasian beserta peraturan, ketentuan pelaksanaan AD, ART dengan keputusan RA.
- (2) Dalam hal salah seorang anggota penawas berhenti sebelum masa jabatan berakhir, rapat pengawas dengan dihadiri wakil pengurus, dapat mengangkat pengganti dengan cara :
 - a. Jabatan dan tugas tersebut dirangkap oleh pengawas lain.
 - b. Mengangkat dari kalangan anggota untuk menduduki jabatan pengawas tersebut.
 - c. Sikap ataupun tindakannya menimbulkan pertentangan didalam koperasi yang akibatnya merugikan koperasi umumnya.
 - d. Melakukan dan terlibat dalam tindak pidana yang telah diputus oleh pengadilan.
- (3) Pengangkatan pengganti pengawas sebagaimana tersebut pada ayat 2 (dua) diatas, dilaporkan oleh pengawas pada Rapat Anggota yang terdekat setelah penggantian yang bersangkutan untuk diminta pengesahan atau memilih, mengangkat pengawas lain.

5. Menejer

Mengkoordinir penjualan, mengendalikan stok barang yang ada dan pemesanan barang kembali setelah stoknya habis. Melaksanakan pencatatan semua transaksi yang terjadi bertanggung jawab pada pengurus.

6. Hak dan Kewajiban Anggota

Berdasarkan perubahan anggaran dasar BAB IV pasal 8 dan 9. Hak dan kewajiban anggota antara lain :

Pasal 8 Hak Anggota :

- (1) Memperoleh pelayanan koperasi
- (2) Menghadiri dan berbicara dalam rapat anggota
- (3) Memiliki hak suara yang sama
- (4) Mengajukan pendapat saran dan usul untuk kebaikan dan kemajuan koperasi.

Pasal 9 Kewajiban Anggota :

- (a) Membayar simpanan wajib sesuai ketentuan yang di tetapkan dalam anggaran rumah tangga dan diputuskan dalam rapat anggota.
- (b) Berpartisipasi dalam kegiatan usaha koperasi
- (c) Mentaati ketentuan anggaran dasar, anggaran rumah tangga, keputusan rapat anggota dan ketentuan lain yang berlaku dalam koperasi
- (d) Memelihara serta menjaga nama baik dan kebersamaan dalam koperasi.

D. Bidang Usaha

Koperasi Pelita Sejahtera didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat pada umumnya. Untuk mencapai tujuan itu, maka Koperasi Pelita Sejahtera melaksanakan usaha yang sesuai dengan kondisi masyarakat di Desa Banglas, adapun jenis usaha yang diprogramkan sebagai berikut :

1. Penjualan Sembako (Sembilan Bahan Pokok)

Pengurus Koperasi Pelita Sejahtera melakukan transaksi pembelian bahan-bahan sembako kepada pedagang grosiran dan di jual dengan harga yang lebih rendah dari pada harga yang bersaing di pasar, adapun jenis barang yang dijual kepada masyarakat seperti : beras, gula, minyak goreng dan tepung.

2. Penjualan Perahu

Pengurus Koperasi Pelita Sejahtera melakukan transaksi kepada setiap orang yang membuat perahu, yang mana mereka telah ikut serta dalam koperasi tersebut, dengan melihat kegiatan masyarakat Desa Banglas itu sendiri, yakni sebagian masyarakat Desa Banglas bekerja sebagai nelayan dan mencari kayu di hutan.

3. Penjualan Bahan Bangunan

Pengurus Koperasi Pelita Sejahtera melakukan transaksi pembelian bahan bangunan dan di jual dengan harga yang lebih rendah dari pada harga yang bersaing di pasar, adapun jenis bahan bangunan yang dijual kepada masyarakat seperti : pasir, bata dan kayu.

4. Simpan Pinjam

Koperasi Pelita Sejahtera juga melaksanakan kegiatan atau jasa dalam bentuk penyimpanan dan peminjaman untuk anggotanya. Jenis usaha simpan pinjam ini telah diatur dalam pasal 44 UU No. 25 Tahun 1992. Koperasi Pelita Sejahtera tidak memfokuskan pada simpan pinjam, akan tetapi lebih mengarahkan pada penjualan sembako, dengan tujuan membantu masyarakat yang berada di Desa Banglas untuk lebih mudah melakukan transaksi jual-beli⁷.

E. Permodalan

Koperasi Pelita Sejahtera memiliki sumber permodalan dari simpanan anggota sebagai berikut:

1. Simpanan wajib Rp. 20.000,- per anggota
2. Simpanan pokok Rp. 400.000,- per anggota
3. Simpanan sukarela sesuai dengan kemampuan anggota koperasi.
4. Penyisihan dari pembagian sisa hasil usaha (SHU) cadangan sebesar 40 % dari SHU setiap tahunnya⁸.

F. Kaderisasi Koperasi

Untuk menciptakan pengurus yang dapat meneruskan organisasi koperasi dimasa mendatang. Koperasi Pelita Sejahtera akan memprogramkan

⁷Faizal (Bendahara, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 16 Juli, 2011.

⁸Backhtiar, (Sekretaris, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 15 November 2011.

pengkaderan, proses pembentukan dan persiapan yang dilakukan pada anggota yang disiapkan secara terencana dan terarah untuk melakukan tugas-tugas penerangan dan penyuluhan tentang koperasi. Koperasi diharapkan nantinya dapat tumbuh seperti badan usaha yang telah bonafit menjadi pelaku ekonomi di Desa Banglas Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh kader koperasi antara lain:

1. Memberikan penerangan dan penyuluhan terhadap masyarakat disekitar koperasi.
2. Menyelenggarakan penyuluhan yang intensif tentang perkoperasian bagi anggota masyarakat.
3. Melakukan penyuluhan kepada berbagai pihak dalam rangka penyebarluaskan atau mensosialisasikan manfaat koperasi dengan pengurus koperasi dalam masyarakat.
4. Melakukan penyuluhan dengan pengurus koperasi dalam pengembangan keterkaitan usaha anggota⁹.

⁹Syamsudin, (Wakil Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 12 November 2011

BAB III

TINJAUAN PELAYANAN DAN PARTISIPASI

A. Pelayanan Koperasi

1. Pengertian Pelayanan Koperasi

Secara umum koperasi merupakan suatu perkumpulan yang beranggotakan orang-orang atau badan-badan hukum koperasi yang memberikan kebebasan masuk dan keluar sebagai anggota, dengan bekerja sama secara kekeluargaan menjalankan usaha untuk mempertinggi kesejahteraan para anggotanya.

Koperasi merupakan suatu bentuk usaha bersama diantara orang-orang yang mempunyai kepentingan bersama, yang dijalankan dan dikelola bersama berdasarkan asas kekeluargaan¹.

Sampai saat ini belum banyak koperasi yang dapat memberikan manfaat yang besar kepada anggotanya secara langsung. Hal ini disebabkan karena koperasi tersebut lebih meningkatkan eksistensi dari pada memberikan manfaat kepada para anggotanya. Hal ini tidak sesuai dengan tujuan dari koperasi, sehingga lambat laun anggota akan merasa kurang perhatian yang akan membuatnya tidak turut berperan dalam koperasi tersebut².

Dalam hal memperhatikan pelayanan koperasi, M. Amin Aziz mengemukakan bahwa pelayanan koperasi kepada anggota adalah jasa

¹ Ninik Widiyanti, *Menejemen Koperasi*, (Jakarta: PT. Renika Cipta, 2002), h. 12

² Kartasapoetra, *op.cit.*, h. 38.

yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya yang diukur dengan bahan baku yang disediakan oleh koperasi terhadap jumlah anggota, jumlah modal yang disediakan koperasi terhadap jumlah anggota, jumlah anggota yang meminjam kepada koperasi terhadap jumlah anggota koperasi, jumlah dari latihan yang diselenggarakan oleh koperasi dan jumlah anggota yang mengikuti latihan terhadap jumlah anggota, peralatan yang dibeli anggota dari koperasi terhadap total pembelian peralatan oleh anggota, hasil produksi anggota yang dipasarkan koperasi terhadap total pemasaran anggota³.

Berdasarkan pendapat diatas bahwa pelayanan koperasi meliputi beberapa aspek, mulai dari penyediaan kebutuhan anggota sampai kepada pemasaran hasil usaha yang dilakukan oleh anggota, tetapi harus diingat, bahwa semua pekerjaan dalam memberikan pelayanan tersebut memerlukan tenaga dan pikiran, untuk itu diperlukan adanya pegertian dan kerjasama yang baik dalam koperasi dan dari masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan anggota secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan anggota koperasi. adapun pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh koperasi antara lain:

- a. Memberikan kepuasan kepada anggota koperasi dan memeberikan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan dan persyaratan yang ditetapkan oleh koperasi sesuai dengan konsep pelayanan prima.

³Amin Aziz, *Koperasi dalam Orde Indonesia*, (Jakarta: Inti Idayu Press, 1987), h. 43.

- b. Menerapkan konsep pelayanan prima yang bersifat kekeluargaan.
- c. Melakukan pembinaan sumber daya manusia secara terarah yang bisa memuaskan anggota⁴.

Adapun faktor utama yang harus dilakukan untuk mengetahui harapan anggota tersebut adalah koperasi harus menempatkan pengurus untuk berinteraksi secara langsung dengan calon anggota dan memberikan kebebasan kepada pengurus untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan anggota.

2. Sikap Melayani Anggota

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani anggota diantaranya sebagai berikut:

- a. Memberi Kesempatan Anggota Berbicara

Seorang pengurus koperasi dalam tindakan melayani anggotanya harus memberikan kesempatan kepada anggotanya untuk mengemukakan keinginannya. Dalam hal ini pengurus harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan anggotanya.

- b. Dengarkan dengan Seksama

Selama anggota koperasi mengemukakan pendapatnya, pengurus harus mendengar dan menyimak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung naasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan dan merusak suasana diskusi.

⁴Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam Dan Lembaga-lembaga Terkait* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 1997), cet ke 2, h. 2.

c. Jangan Menyelah Pembicaraan

Sebelum anggota selesai bicara, pengurus koperasi hendaknya tidak memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan anggota sudah benar-benar selesai barulah pengurus menanggapi.

d. Ajukan Pertanyaan Setelah Anggota Selesai Bicara

Pengaju pertanyaan kepada anggota, baru dilakukan apabila anggota sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.

e. Jangan Marah dan Mudah Tersinggung

Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung anggota. Kemudian pengurus jangan mudah marah terhadap anggota yang bertempramen tinggi, usahakan sabar dalam melayaninya.

f. Jangan Berdebat dengan Anggota

Jika ada hal-hal yang kurang disetujui, usahakan diberikan penjelasan dengan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argument yang tidak dapat diterima anggota.

g. Jaga Kesopanan, Keramahan dan Selalu Berlaku Tenang

Dalam melayani anggota sikap sopan santun, ramah tamah selalu di jaga. Begitu juga dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi anggota yang kurang menyenangkan.

h. Jangan Menangani Hal-hal yang Bukan Merupakan Pekerjaan

Sebaiknya pengurus tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya, sebaiknya serahkan kepada yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

i. Tunjukkan Sikap Perhatian dan Sikap Membantu

Anggota yang datang ke koperasi pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu pengurus haruslah memberikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan sikap yang rela membantu kepada anggota⁵.

3. Karakteristik Pelayanan Terhadap Anggota

Dalam melayani anggota, sebaiknya seorang karyawan mampu memahami dan mengerti akan masing-masing anggotanya, karena setiap anggota memiliki sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman dan budaya. Adapun karakteristik anggota itu sebagai berikut:

a. Anggota Dianggap Raja

Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti kata masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan drajat koperasi dan anggota itu sendiri.

b. Mau Dipenuhi Keinginan dan Kebutuhannya

Kedatangan seorang anggota ke koperasi adalah dengan hasrat dan keinginannya agar terpenuhi, baik berupa informasi atau pengisian

⁵Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2001), h. 46.

aplikasi. Anggota koperasi Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

Sudah merupakan hukum alam bahwa anggota paling tidak suka di bantah atau didebat. Usahakan setiap pelayanan melakukan dengan diskusi dengan santai. Pengurus harus pandai mengemukakan pendapat sehingga anggota tidak mudah tersinggung.

c. Anggota Mau Diperhatikan

Anggota yang datang ke koperasi pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian atas pelayanan. Jangan sekali-kali menyepelekan dan membiarkan anggota, berikan perhatian secara penuh sehingga anggota benar-benar merasa diperhatikan.

d. Anggota Merupakan Sumber Pendapatan

Pendapatan utama suatu koperasi ialah transaksi yang dilakukan oleh anggotanya. Oleh karena itu, jika membiarkan anggota, berarti menghilangkan pendapatan, dikarenakan anggota merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga setiap koperasi⁶.

4. Karakteristik Pelayanan yang Baik

Setiap koperasi selalu ingin dianggap yang terbaik dimata anggotanya. Anggota pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Karakteristik pelayan yang terbaik ini harus segera dipenuhi oleh koperasi sehingga keinginan anggota akan terpenuhi dan mereka bias bekerja secara maksimal dalam koperasi. Agar pelayanan yang diberikan dapat

⁶Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan*, (Jakarta: Fakultas Ekonomi UI, 2001), cet. Ke 2 h. 2.

memuaskan anggota, maka seorang pengurus harus memiliki dasar pelayanan. Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh pengurus koperasi antara lain:

a. Tersedia Sarana dan Prasarana yang Baik

Anggota ingin dilayani secara prima, untuk melayani anggota salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki koperasi. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan anggota betah untuk berurusan dengan koperasi.

b. Sikap Pengurus yang Baik

Kenyamanan anggota juga sangat tergantung dari pengurus yang melayaninya. Pengurus harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu pengurus harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Pengurus juga harus mampu memikat dan mengambil hati anggota, sehingga anggota semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan. Untuk itu sebelum menjadi pengurus haruslah melalui pendidikan dan pelatihan khusus.

c. Bertanggung Jawab kepada Setiap Anggota

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pengurus harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Anggota akan merasa puas jika pengurus bertanggung jawab terhadap pelayanan yang

diinginkan. Jika terjadi sesuatu maka pengurus mengerjakan dan mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani anggota diharapkan pengurus harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan anggota.

e. Mampu Berkomunikasi

Pengurus harus mampu bicara kepada anggota dengan baik. Penguruspun harus mampu dengan cepat memahami keinginan anggota. Artinya, pengurus harus dapat berkomunikasi yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti oleh anggota.

f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Menjaga rahasia koperasi, sama artinya menjaga rahasia anggota. Oleh karena itu, pengurus harus mampu menjaga rahasia anggota, terhadap siapa saja. Rahasia koperasi merupakan kepercayaan anggota terhadap koperasi.

g. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan Yang Baik

Untuk menjadi pengurus harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena pengurus selalu berhubungan dengan manusia umumnya. Maka pengurus perlu pendidikan yang khusus

mengenal kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi anggota atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha Memahami Kebutuhan Anggota

Pengurus harus cepat dan tanggap apa yang diinginkan anggota, pengurus yang lamban akan membuat anggota lari, usahakan untuk memahami keinginan dan kebutuhan anggota.

i. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Anggota

Kepercayaan calon anggota kepada koperasi mutlak diperlukan sehingga calon anggota mau menjadi anggota koperasi yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga anggota yang lama agar tidak lari oleh karena itu kita harus menjaga kepercayaannya anggota khususnya seluruh pengurus koperasi pada umumnya⁷.

B. Partisipasi

1. Pengertian Partisipasi

Beberapa orang ahli telah memberikan definisi tentang partisipasi, dianratanya menurut Agus Achari dalam buku manajemen produksi, menyatakan bahwa partisipasi adalah sebagai keterlibatan mental atau fikiran dan emosi atau perasaan seseorang didalam situasi kepada kelompok dalam usaha mencapai tujuan serta turut bertanggung jawab terhadap usaha bersangkutan⁸.

⁷Rindjin Ketut, *Pengantar Ekonomi Perbankan Di Indonesia*, (Denpasar: Guna Agung, 1983), h. 33.

⁸Helti Sinaga, *Manajemen Produksi*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 1987), h. 22.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa partisipasi merupakan suatu sikap seseorang baik mental, pikiran dan emosi, perasaan didalam situasi kelompok dimana yang bersangkutan memberikan sumbangan dalam udaha mencapai tujuan bersama serta bertanggung jawab dimanapun ia berada.

Partisipasi adalah hal yang berkenaan turut serta (dalam suatu kegiatan). Sedangkan berpartisipasi adalah keikutsertaan anggota dalam berbagai bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi, baik yang berkedudukan sebagai pemilik maupun sebagai pengguna/pelanggan.

Adanya kecenderungan yang timbul dari hati setiap individu didalam masyarakat untuk saling tolong menolong dan bergotong royong diantara setiap masyarakat, akibat dari adanya peran serta dalam suatu kegiatan dilakukan oleh masyarakat yanga tercurahkan dari setiap individu terhadap lingkungannya⁹.

2. Ciri-ciri Partisipasi Anggota

Seperti yang telah diuraikan diatas, bahwa maju-mundurnya suatu koperasi itupun sebagian besar ditentukan dari kegiatan para anggota itu sendiri atau dengan kata lain partisipasi anggota yang sangat berperan aktif dalam menentukan keberhasilan suatu koperasi.

Menurut Ninik Widiyanti, indikasi yang muncul sebagai ciri-ciri anggota yang berpartisipasi yang baik adalah:

⁹Abdulsyani, *Sosiologi Skematika, Teori dan Penerapan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002), Cet. 2, h. 129-130.

- a. Melunasi simpanan pokok dan simpanan wajib secara tertib dan teratur.
- b. Membantu modal koperasi disamping simpanan pokok dan wajib sesuai dengan kemampuan masing-masing.
- c. Menjadi langganan koperasi yang setia.
- d. Menghadiri rapat-rapat dan pertemuan secara aktif.
- e. Menggunakan hak untuk mengawasi jalannya usaha koperasi, menurut anggaran dasar dan anggaran rumah tangga, peraturan-peraturan lainnya dan keputusan-keputusan bersama lainnya¹⁰.

Pendapat yang sama juga di kemukakan oleh M Amin Aziz yang menyatakan bahwa peran serta anggota koperasi dapat diukur dengan pelunasan simpanan wajib, simpanan pokok, selalu mengikuti rapat koperasi, dan memotivasinya menjadi anggota koperasi, pengetahuan tentang kegiatan koperasi antara lain pemilihan pengurus dan lamanya menjadi anggota koperasi.

Menurut pendapat-pendapat diatas, tinggi rendahnya partisipasi anggota dapat diukur dari:

- a. Melunasi Simpanan Wajib

Yang dimaksud dengan simpanan wajib adalah simpanan yang sudah ditentukan jumlahnya dan wajib disimpan oleh setiap anggota pada waktu tertentu dan kesempatan tertentu. Pada waktu tertentu. Misalnya, tiap hari, mingguan, bulanan dan tiap musim. Sedangkan

¹⁰ Ninik Widiyanti, *op.cit.*,h. 23.

pada kesempatan tertentu misalnya tiap membeli barang, tiap panen, tiap kali pinjam uang. Simpanan wajib ini hanya boleh diambil dengan cara yang sudah ditentukan dalam anggaran dasar, supaya modal koperasi dapat diatur sebaik mungkin tidak akan menyebabkan koperasi menjadi bangkrut (tutup).

b. Melunasi Simpanan Pokok

Simpanan pokok adalah sejumlah uang yang di bayarkan pada koperasi sama besarnya bagi setiap anggota yang bersangkutan. Simpanan pokok ini merupakan salah satu syarat menjadi anggota koperasi.

c. Simpanan Sukarela

Disamping simpanan pokok dan wajib ada lagi yang di sebut simpanan sukarela, yang mana simpanan sukarela ini adalah simpanan yang dilakukan secara sukarela baik jumlahnya maupun jangka waktu berdasarkan kemampuan masing-masing anggota. Simpanan ini dapat diambil kembali menurut ketentuan pada koperasi yang bersangkutan.

d. Kegiatan Membeli, Menjual dan Menyimpan pada Koperasi.

Anggota koperasi di tuntut kesediaaannya berlangganan pada koperasi dimana dia bergabung. Yang dimaksud dengan berlangganan disini yaitu jika koperasi konsumsi, para anggota aktif membeli dikoprasinya. Menjual hasil bumi dalam koperasi produksi, keaktifan menyimpan, meminjam dan mengembalikan tepat pada waktunya untuk koperasi kredit dan lain-lain sesuai dengan jenis usaha

koperasinya. Jadi anggota tidak hanya sekedar jadi anggota tetapi berlangganan secara aktif pada koperasi, sehingga dengan demikian usaha koperasi akan dapat berkembang dengan baik.

e. Keaktifan Mengikuti Rapat Koperasi

Keaktifan dan selalu mengikuti rapat dan keterlibatan pada waktu rapat juga merupakan perwujudan peran serta anggota. Rapat koperasi yang dimaksudkan disini adalah komunikasi secara lisan untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul didalam organisasi, mempertemukan pendapat-pendapat yang bertentangan antara dua pandangan yang berbeda didalam organisasi seperti pimpinan dan bawahan, antara pengurus dan anggota koperasi. Disini para anggota mengeluarkan ide-ide, pendapat, saran-saran ataupun pertanyaan sehubungan dengan permasalahan koperasi, dan juga rapat anggota ini para anggota mengemukakan fungsi kontrolnya terhadap pengelola koperasi yang bertujuan untuk memajukan usaha koperasi.

f. Pengetahuan Tentang Koperasi

Pengetahuan anggota tentang koperasi juga merupakan salah satu bentuk peran serta, jika anggota aktif memperhatikan, mendukung serta mengawasi koperasi, maka mereka akan mengetahui seluk-beluk koperasi tersebut, seperti tentang pelaksanaan rapat koperasi, tentang pemilihan pengurus, kemajuan koperasi dan program-program yang dijalankan oleh koperasi.

g. Motivasi Menjadi Anggota Koperasi

Motivasi menjadi anggota koperasi merupakan bentuk dari partisipasi terhadap koperasi, jika sewaktu menjadi anggota koperasi merupakan atas kemauan sendiri maka mereka akan aktif mendukung berkarya memberikan jasa pada koperasi, tetapi jika masuk menjadi anggota koperasi atau ikut-ikutan ataupun karena paksaan dari pihak lain, hal ini akan membawa koperasi ke jurang kegagalan¹¹.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota

Partisipasi anggota koperasi dapat dipengaruhi oleh keadaan koperasi itu sendiri, menurut M. Amin Aziz, faktor-faktor tersebut antarlain:

a. Pelayanan Koperasi kepada Anggota.

Pelayanan koperasi terhadap anggota merupakan hal yang paling penting dalam berkoperasi. Disinilah letak keberhasilan suatu koperasi. Koperasi yang dapat menekan biaya sekecil mungkin atau memperoleh sisa hasil usaha (SHU) yang besar tetapi anggotanya tidak memperoleh pelayanan yang baik maka dapat dikatakan koperasi tersebut tidak berhasil. Oleh karena itu pengurus koperasi harus memberikan pelayanan yang sama dan sebaik-baiknya terhadap semua anggota.

Sebagaimana dikemukakan oleh Wijayanta Dkk bahwa pengurus harus mengadakan pelayanan yang sama terhadap semua anggota dengan sebaik-baiknya. Semakin baik pelayanan koperasi, ini

¹¹Amin Aziz, *op.cit.*, h. 55.

menyebabkan semakin besar kepercayaan anggota terhadap koperasinya. Dengan adanya kepercayaan dari anggota ini koperasi akan dapat mengembangkan usahanya.

Dari kutipan diatas menunjukkan bahwa jika pelayanan yang diberikan kepada para anggota semakin baik maka para anggota akan semakin percaya pada koperasi. Hal ini akan merangsang anggota untuk beraktifitas dalam memberikan kontribusi yang berarti dalam pencapaian tujuan koperasi.

Dalam bidang pelayanan kepada anggota, faktor harga harus diperhatikan. Harga barang-barang koperasi sebaiknya disamakan dengan harga barang-barang di pasar setempat. Jika harga barang-barang di koperasi lebih tinggi atau lebih mahal daripada harga pasar setempat, jelas saja sukar bagi koperasi untuk menahan anggota agar tetap membeli barang-barang kebutuhan mereka di koperai. Para anggota tentu lebih cenderung membeli barang-barang yang lebih murah harganya, kemudian mutu dan kualitas barangpun dapat mempengaruhi peran serta anggota dalam berbelanja.

Hal diatas sesuai dengan pendapat Sukanto Rekso Hadiprojo dalam buku Manajemen Koperasi, menyatakan bahwa “oleh karena permintaan akan barang berhubungan dengan harga, yaitu dimana harga lebih tinggi, jumlah barang yang diminta sedikit dan sebaliknya bila harga barang rendah jumlah barang yang diminta akan bertambah,

maka hal itu perlu menjadi dasar bagi pengurus koperasi dalam menentukan barang dan jasa yang ditawarkan kepada anggota”.

Pada usaha koperasi yang memiliki usaha simpan pinjam atau perkreditan, faktor pelayanan yang harus di perhatikan seperti jangka waktu pinjaman, besarnya pinjaman, syarat-syarat memperoleh pinjaman dan berapa besar tingkat bunga pinjaman. Disamping pelayanan ekonomis yang diberikan kepada anggota, juga harus ada pelayanan sosial yaitu pemberian pendidikan kepada anggota sehingga dengan pemberian pendidikan tersebut, para anggota lebih memahami setiap bidang dalam koperasi.

b. Kemajuan-kemajuan yang akan dicapai koperasi dalam usahanya.

Dari sudut kemajuan juga dapat mempengaruhi tindakan-tindakan anggotanya. Dengan adanya kemajuan yang dicapai maka para anggotanya akan merasa yakin bahwa koperasi mampu membantu meningkatkan kemakmuran hidupnya. Sebaliknya jika koperasi tidak mencapai kemajuan atau selalu mengalami kegagalan maka kepercayaan anggota dan masyarakat terhadap koperasi akan menurun. Apabila koperasi memiliki masa depan yang cerah maka dengan sendirinya para anggota akan mendukung koperasi sebab mereka mempunyai keyakinan masa depan, dan ekonomi rumah tangga mereka akan lebih baik.

c. Skala Usaha Koperasi

Menurut M Amin Aziz, “usaha koperasi diukur dengan besarnya perputaran modal lancar koperasi”. Jika ada skala koperasi besar kemungkinan sisa hasil usaha yang diperoleh juga akan lebih besar yang akhirnya tertuju pada anggota. Dengan demikian apabila skala usaha yang besar akan mampu merangsang aktifitas anggota kearah yang baik.

d. Hubungan Koperasi dengan Lembaga Lain

Mengenai hubungan koperasi dengan lembaga lain dapat juga dilihat bantuan yang diterima koperasi dalam menyelenggaraan latihan. Untuk meningkatkan pelayanan koperasi pada anggota koperasi hendaknya menyakinkan hubungan yang baik dengan pihak lain seperti BUMN dan BUMS. Jika hubungan tersebut telah terjalin dengan baik maka koperasi akan mendapat dukungan terutama dalam segi usaha permodalan.

e. Kepengurusan dan Manajemen Koperasi

Faktor yang juga sangat berperan dalam menumbuhkan kesadaran dan keaktifan anggota disegala tingkat kegiatan koperasi adalah kemampuan manajemen. Konsekuensi manajemen koperasi yang bersifat demokratis yaitu membina dan mengembangkan kecerdasan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya. Motivasi partisipasi pihak anggota akan muncul jika digerakkan

pengurus koperasi sebagai faktor utama yang harus menggerakkan anggota¹².

Manajemen koperasi bersifat terbuka semua anggota dalam arti semua informasi yang tidak merugikan koperasi harus diungkapkan kepada anggota tentang keadaan koperasi yang sebenarnya. Pengurus juga bertanggung jawab segala kegiatannya dalam mengelola kegiatan koperasi. Jika para pengurus tidak melaksanakan usaha koperasinya secara terbuka maka para anggota akan merasa kesal, dan menanggapi koperasi adalah milik pengurus dan akhirnya mereka tinggal diam, tidak memperhatikan dan mendukung usaha koperasi itu lagi.

Dalam manajemen koperasi salah satu faktor yang harus diperhatikan adalah prinsip demokrasi yang diinginkan anggota. Jika situasi rapat tidak sesuai dengan keinginan anggota maka mereka akan menganggap bahwa koperasi bukan milik mereka. Oleh sebab itu suara dalam rapat tidak boleh dikuasai oleh pengurus atau segelintir orang saja. Dalam hal ini menurut Ace Partadireja menyatakan tidak jarang suara anggota hanyalah sebagai sampel saja untuk suara-suara yang diberikan pengurus demikian menguasainya maka para anggota akan merasa kecil dan tidak berarti, akhirnya mereka tinggal diam, menganggap bahwa koperasi adalah urusan pengurus¹³.

¹²*Ibid.*, h. 64.

¹³Ace Partadireja, *Manajemen Koperasi*, (Yogyakarta: Baratha, 1986), h. 92.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera

Dalam upaya meningkatkan pelayanan yang lebih baik, Koperasi Pelita Sejahtera melakukan penyediaan barang dan jasa yang dapat menjadi rangsangan bagi anggota untuk memberikan kontribusi bagi pemupukan modal dan pertumbuhan usaha koperasi. Jenis rangsangan dapat berwujud pelayanan barang dan jasa yang disediakan dengan harga, kualitas, dan kondisi lebih baik, lebih menguntungkan dibandingkan dengan barang dan jasa yang ditawarkan di pasar¹.

Dalam penyediaan barang dan jasa yang akan ditawarkan kepada anggota dan masyarakat, sebaiknya penyediaan barang dan jasa dalam koperasi yang tidak memenuhi kebutuhan anggota, seperti harga yang lebih tinggi atau kondisi yang lebih buruk daripada barang dan jasa yang ditawarkan di pasar, hal ini menyebabkan partisipasi anggota semakin menurun, oleh karena itu pengurus koperasi harus mengerti bagaimana fungsi pelayanan terhadap anggota agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, pelayanan yang baik memiliki karakter tersendiri, dalam hal ini, koperasi menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Setelah ada faktor

¹Yusuf, (Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 09 November 2011.

pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain sebagai berikut:

1. Ramah dan Lemah Lembut

Dalam proses pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota, Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap anggota. Karyawan koperasi harus menjalin kermahan dan keakraban kepada anggota, agar anggota merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan koperasi.².

Pengurus koperasi harus menjalin kermahan dan keakraban pada proses pelayanan yang akan diberikan kepada setiap anggota dan masyarakat, agar setiap anggota merasa tenang dan nyaman ketika berhadapan dengan pengurus koperasi dalam melaksanakan sebuah transaksi, keramahan dan keakraban harus ditunjukkan kepada setiap anggota sehingga mereka akan terkesan dengan pelayanan kita. Oleh karena itu anggota akan senang melakukan transaksi pada koperasi yang telah kita jalankan.

Dari hasil wawancara penulis kepada setiap anggota, menyatakan pengurus telah bersikap ramah dalam melayani kebutuhan dan keluhan dari anggota, sehingga anggota merasa senang dengan layanan yang diberikan pengurus, karna pengurus adalah melayani terhadap anggota yang telah diberikan amanah dalam pemilihan pengurus, menurut nara sumber pengurus telah bersikap ramah dan lemah lembut, hal ini

²Rusdi, (Anggota, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 21 November 2011.

merupakan perwujudan amanah yang telah dijalankan pengurus yang telah ditetapkan dalam anggaran rumah tangga yang berazaskan prinsip kekeluargaan dan untuk anggota.

2. Bertanggung Jawab Terhadap Anggota

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pengurus harus mampu bertanggung jawab melayani setiap anggota dari awal hingga selesai. Anggota akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari pengurus tersebut. Apabila ada anggota yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi koperasi. Anggota yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang koperasi, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan³.

Pengurus koperasi hendaknya bersikap tegas, agar permintaan dari anggota akan terpenuhi, maka pengurus koperasi haruslah memiliki rasa bersedia melayani anggota yang ingin mempunyai masalah. Jika mereka merasakan adanya tanggung jawab atas pelayanan dari pengurus Koperasi Pelita Sejahtera maka secara otomatis setiap anggota yang ingin melakukan transaksi merasa senang dengan pelayanan dan mereka akan terus melakukan transaksi di Koperasi Pelita Sejahtera di masa yang akan datang .

Apabila ada anggota yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi koperasi. Jika pelayanan kepada anggota tidak puas

³Syamsuli, (Anggota, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 22 November 2011.

maka anggota akan merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan dan menilai pelayanan kurang bertanggung jawab, sehingga seorang anggota dapat menilai bagaimana pelayanan yang telah diberikan sehingga mereka membicarakan hal-hal yang negatif tentang koperasi, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang daripada kebaikan.

Dari hasil wawancara penulis kepada setiap anggota, menyatakan pengurus harus bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan dan keluhan dari anggota, sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pengurus, menurut nara sumber pengurus bersikap kurang bertanggung jawab dan mendahulukan permasalahan pribadi daripada anggota. Tanggung jawab merupakan perwujudan amanah yang telah yang telah dijalankan pengurus yang telah ditetapkan dalam anggaran rumah tangga yang berazaskan prinsip kekeluargaan dan untuk anggota.

3. Responsif Terhadap Anggota

Dalam proses pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota, Seorang pengurus harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani anggota. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama

dan berbelit-belit akan membuat anggota menjadi tidak nyaman dan malas berhubungan kembali⁴.

Pelayanan yang diberikan oleh pengurus koperasi untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun pengurus koperasi dalam melakukan kegiatan pelayanan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani anggota. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat anggota menjadi tidak nyaman dan malas berhubungan kembali.

Dari hasil wawancara penulis kepada setiap anggota, menyatakan pengurus harus responsif dalam melayani kebutuhan dan keluhan dari anggota, sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pengurus, menurut nara sumber pengurus bersikap kurang responsif dan anggota merasa menungu. Sikap responsif merupakan perwujudan amanah yang telah yang telah dijalankan pengurus yang telah ditetapkan dalam anggaran rumah tangga yang berazaskan prinsip kekeluargaan dan untuk anggota.

4. Komunikatif Terhadap Anggota

Dalam proses pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota Mampu berkomunikasi artinya Pengurus harus mampu dengan cepat

⁴Sastika, (Anggota, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 25 November 2011.

memahami keinginan anggota. Selain itu, Pengurus harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Komunikasi harus dapat membuat nasabah senang sehingga jika anggota mempunyai masalah, anggota tidak segan-segan mengemukakannya kepada pengurus. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham⁵.

Komunikasi yang dilakukan dalam proses pelayanan haruslah dapat membuat anggota senang, sehingga jika anggota mempunyai masalah, maka anggota tidak segan-segan mengemukakannya masalahnya kepada pengurus. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga dalam konteks pembicaraan anggota tidak dapat memahami bahasa yang digunakan oleh pengurus akan mengakibatkan timbulnya kesalah pahaman dalam komunikasi sehingga permasalahan yang akan di sampaikan oleh anggota tidaklah dapat di selesaikan.

Dari hasil wawancara penulis kepada setiap anggota, menyatakan pengurus harus berkomunikasi yang jelas dalam melayani kebutuhan dan keluhan dari anggota, sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pengurus, menurut nara sumber pengurus bersikap komunikatis. Komunikatis juga merupakan perwujudan amanah yang telah yang telah dijalankan pengurus yang telah ditetapkan dalam anggaran

⁵Darwis, (Anggota, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 23 November 2011.

rumah tangga yang berazaskan prinsip kekeluargaandi dan untuk anggota.

5. Menjaga Kerahasiaan Bertransaksi

Dalam proses pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota, Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya Pengurus harus menjaga kerahasiaan informasi data anggota, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi anggota. Dalam perusahaan perkoperasian kerahasiaan anggota sangat dijunjung tinggi. Koperasi tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia anggota merupakan ukuran kepercayaan anggota kepada koperasi⁶.

Koperasi Pelita Sejahtera perlu menjaga kerahasiaan masalah setiap anggota koperasi dalam transaksi yang telah dilakukan. Dengan menjaga kerahasiaan terhadap setiap anggota koperasi, pengurus haruslah besikap tertutup, agar kerahasiaan bisa terjaga dan setiap anggota meletakkan sebuah kepercayaan. Koperasi Pelita Sejahtera akan selalu menjaga kerahasiaan terhadap transaksi yang telah diberikan kepada anggota, karena menjaga rahasia transaksi merupakan suatu ukuran kepercayaan anggota kepada koperasi, sehingga setiap anggota bisa lebih memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pengurus koperasi.

Dari hasil wawancara penulis kepada setiap anggota, menyatakan pengurus harus menjaga kerahasiaan anggota sehingga anggota merasa

⁶Basri, (Anggota, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 24 November 2011.

aman dengan pelayanan yang diberikan pengurus, menurut nara sumber pengurus telah menjaga kerahasiaan transaksi anggota. Menjaga kerahasiaan transaksi merupakan perwujudan amanat yang telah yang telah dijalankan pengurus yang telah ditetapkan dalam anggaran rumah tangga yang berazaskan prinsip kekeluargaan dan untuk anggota.

6. Memiliki Kecakapan dalam Bidang Koperasi

Dalam proses pelayanan dalam meningkatkan partisipasi anggota, untuk menjadi pengurus yang khusus melayani anggota, pengurus harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas pengurus selalu berhubungan dengan anggota. Pengurus harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi anggota maupun kemampuan dalam bekerja, oleh karena hal itu setiap anggota koperasi akan diberikan penyuluhan atau diadakan seminar untuk meningkatkan pengetahuan tentang perkoperasian⁷.

Pengurus koperasi haruslah memiliki keahlian dan kemampuan dalam menjalankan usaha koperasi, apabila setiap anggota memiliki masalah, maka pengurus haruslah dapat membantu menyelesaikan masalah itu berdasarkan kemampuan dan keahlian yang telah diperoleh dari luar koperasi. Jika masalah atau keluhan dari anggota tidak dapat diselesaikan secara pribadi, maka hendaknya pengurus koperasi melakukan penyelesaian masalah dengan cara melakukan musyawarah, untuk menyelesaikan masalah yang timbul dalam koperasi.

⁷Aprilia, (Anggota, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 26 November 2011.

Pengurus koperasi juga harus mengerti permasalahan yang telah diajukan oleh para anggota, tanpa pengetahuan dan keahlian yang dimiliki, kemungkinan tidak akan bisa menyelesaikan permasalahan para anggota. Oleh karena itu setiap pengurus anggota dituntut agar memiliki kemampuan sebelum menyelesaikan masalah dalam koperasi, melalui pendidikan dan pelatihan dalam koperasi.

Dari hasil wawancara penulis kepada setiap anggota, menyatakan pengurus harus memiliki kecakapan dalam melayani kebutuhan dan keluhan dari anggota, sehingga anggota merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pengurus, menurut nara sumber pengurus bersikap kurang cakap dalam melayani anggota, dikarenakan faktor kurang pergaulan dan belum memiliki kemampuan dalam suatu bidang dalam koperasi.

B. Partisipasi Anggota Koperasi Pelita Sejahtera

Partisipasi anggota merupakan suatu modal utama dalam kegiatan koperasi untuk menentukan kemajuan koperasi. Kegiatan koperasi harus didasarkan pada prinsip swadaya atau kemandirian dengan modal utamanya adalah kepercayaan dan keyakinan yang sesungguhnya berakar dari sikap setiap anggota koperasi⁸.

Dalam Koperasi Pelita Sejahtera bertujuan memberikan manfaat terhadap anggota, dimana setiap anggota harus memiliki kepekaan terhadap usaha koperasi dan melaksanakan kewajiban sebagai anggota koperasi, sehingga

⁸Yusuf, (Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 09 November 2011

tinggi rendahnya partisipasi anggota dapat diukur dari kemampuan anggota itu sendiri.

Tanpa adanya partisipasi yang baik, koperasi tidak akan ada artinya dan tidak dapat bekerja secara efisien dan efektif. Partisipasi anggota terdiri dari beberapa jenis, seperti penyetoran modal ke dalam koperasi (kesadaran anggota dalam memenuhi kewajiban-kewajibannya, yaitu membayar simpanan pokok, simpanan wajib, dan simpanan sukarela), b Partisipasi dalam hal pengambilan keputusan (mengikuti rapat-rapat anggota) banyak anggota koperasi yang bersikap acuh tak acuh dengan rapat anggota, anggota merasa rapat anggota hanya pengurus yang bisa mengemukakan pendapat, sehingga banyak anggota hanya menjadi pendengar setia.

Adapun ciri-ciri partisipasi anggota pada Koperasi Pelita Sejahtera sebagai berikut⁹:

1. Melunasi Simpanan

Sebagai anggota koperasi yang baik, anggota dituntut aktif dalam melunasi iuran seperti, simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan sukarela. Agar Koperasi Pelita Sejahtera tetap bertahan dalam menjalankan usaha koperasinya, maka partisipasi anggota selalu ditingkatkan dari hari ke hari, oleh karena itu dibutuhkan pendidikan perkoperasian yang standar, terprogram dan berkelanjutan bagi anggota koperasi, demi kemajuan usaha koperasi pada masa yang akan datang.

⁹Syamsudin, (Wakil Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 11 November 2011.

a. Melunasi Simpanan Wajib

Simpanan wajib merupakan simpanan yang sudah ditentukan jumlahnya dan wajib disimpan oleh setiap anggota pada waktu tertentu dan kesempatan tertentu¹⁰.

Setiap anggota yang ingin mulai berpartisipasi dalam Koperasi Pelita Sejahtera hendaknya ia menyetorkan dana dalam bentuk simpanan wajib, sebagaimana yang ditetapkan dalam anggaran dasar, simpanan wajib ini hanya boleh di ambil dengan cara yang sudah ditentukan dalam anggaran dasar, supaya modal koperasi dapat diatur sebaik mungkin, sehingga usaha koperasi terkendali dan tidak akan menyebabkan koperasi menjadi bangkrut (tutup).

b. Melunasi Simpanan Pokok

Simpanan pokok adalah sejumlah uang yang di bayarkan pada koperasi sama besarnya bagi setiap anggota yang bersangkutan¹¹.

Seseorang yang ingin ikut berpartisipasi dalam Koperasi Pelita Sejahtera, maka harus mengikuti peraturan yang telah ada di Koperasi Pelita Sejahtera itu sendiri, Simpanan pokok ini merupakan salah satu syarat menjadi anggota koperasi. Oleh karena itu setiap anggota baru wajib membayar simpanan pokok.

¹⁰Yusuf, (Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 09 November 2011

¹¹Faizal Bachtiar, (Bendahara, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 16 Juli, 2011.

c. Simpanan Sukarela

Simpanan sukarela ini adalah simpanan yang dilakukan secara sukarela baik jumlahnya maupun jangka waktu berdasarkan kemampuan masing-masing anggota¹².

Seseorang yang ingin ikut berpartisipasi dalam Koperasi Pelita Sejahtera selanjutnya akan menyetorkan dana dalam bentuk simpanan sukarela. Simpanan sukarela ini dapat dibayar atau disetorkan kapan saja, apabila kita memiliki modal lebih, dan simpanan sukarela ini tak ada ketentuan yang berlaku, seperti berapa besar uang yang akan di setor, jangka waktu yang harus dibayar dan bisa diambil kapan saja berdasarkan kemauan kita, apabila kita ingin mengambil kembali uang sukarela yang telah kita setorkan maka hendaknya berdasarkan ketentuan pada koperasi yang bersangkutan.

2. Aktif Mengikuti Rapat Koperasi

Aktifan dan selalu mengikuti rapat. Keterlibatan pada waktu rapat juga merupakan perwujudan peran serta anggota. Rapat koperasi yang dimaksudkan disini adalah komunikasi secara lisan untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul didalam organisasi¹³.

Setiap anggota yang telah ikut berpartisipasi dalam Koperasi Pelita Sejahtera, setiap anggota haruslah memiliki kepedulian terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan dalam koperasi, apabila pengurus koperasi

¹²Baktiar, (Sekretaris, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 16 November 2011.

¹³Faizal, (Bendahara, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 15 November 2011.

mengumumkan akan melaksanakan rapat maka haruslah menimbulkan rasa kepedulian terhadap rapat tersebut dan menyempatkan diri untuk menghadiri rapat koperasi yang telah di jadwalkan.

Pengurus Koperasi Pelita Sejahtera akan mengumpulkan seluruh anggotanya apabila terjadi masalah dalam sebuah rapat koperasi untuk menyelesaikan masalah yang timbul dalam koperasi. Pengurus koperasi akan mengadakan musyawarah bersama seluruh anggota untuk bersama-sama menyelesaikan masalah dengan cara meminta pendapat-pendapat, apabila ada dua pendapat yang berbeda maka pengurus akan mempertemukan pendapat-pendapat tersebut didalam organisasi seperti pendapat pimpinan dan bawahan, antara pengurus dan anggota koperasi.

3. Aktif Melakukan Transaksi dalam Koperasi

Sebagai anggota koperasi yang memiliki pengabdian tinggi terhadap Koperasi Pelita Sejahtera. Pengurus koperasi harus aktif dalam usaha koperasi yang sedang dijalaninya, Untuk meningkatkan usaha Koperasi Pelita Sejahtera dimana Koperasi Pelita Sejahtera bergerak dalam bidang penjualan sembako, penjualan batako dan pembuatan perahu¹⁴.

Sebagai wujud partisipasi yang baik sebagai anggota koperasi, sebaiknya menggunakan dan memperjual belikan produk yang akan dikeluarkan, dan mempromosikan kepada masyarakat produk apa saja yang akan di programkan oleh Koperasi Pelita Sejahtera. Dalam mempromosikan produk yang telah di programkan, pengurus dan anggota

¹⁴Syamsudin, (Wakil Ketua, Koperasi Pelita Sejahtera Desa Banglas), *Wawancara*, 11 November 2011.

koperasi haruslah mengetahui kebutuhan apa yang diinginkan masyarakat setempat. Oleh karena itu pengurus koperasi pelita sejahtera haruslah mengadakan ovserpasi terlebih dahulu sebelum memasarkan produk yang akan di keluarkan oleh Koperasi Pelita Sejahtera.

C. Perspektif Ekonomi Islam Terhadap Pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera

Koperasi Pelita Sejahtera merupakan sebuah lembaga keuangan non bank yang telah memberikan berbagai jasa seperti penyediaan sembako, penyediaan batako dan penjualan perahu dalam upaya meningkatkan usaha kecil, khusus nya di desa banglas itu sendiri. Dimana orang yang berada di desa banglas kebanyakan jenis usaha sebagai nelayan, pencari kayu bakar dan sebagian kecil bekerja sebagai pegawai. Dengan adanya Koperasi Pelita Sejahtera diharapkan masyarakat yang berada di Desa Banglas mempunyai peluang yang cukup baik dalam meningkatkan perekonomian masyarakat.

Konsep pendirian Koperasi Pelita Sejahtera ini, dalam pandangan ekonomi Islam, menggunakan konsep syirkah mufawadhoh yakni sebuah usaha yang didirikan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih, masing-masing memberikan kontribusi dana dalam porsi yang sama besar dan berpartisipasi dalam kerja dengan bobot yang sama pula. Masing-masing partner saling menanggung satu sama lain dalam hak dan kewajiban

Kegiatan Koperasi Pelita Sejahtera merupakan salah satu bentuk kerjasama, tolong menolong, saling menutupi kebutuhan dan tolong menolong

dalam kebajikan. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surat al-Maidah Ayat 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”(Qs. Al Maidah : 2)¹⁵.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Islam mengajar untuk saling tolong-menolong dalam kebajikan dan takwa sebagaimana yang dilakukan oleh Koperasi Pelita Sejahtera dalam meningkatkan taraf hidup anggota dan masyarakat yang berada di sekitar Koperasi Pelita Sejahtera.

Dalam menarik anggota ke dalam koperasi, hendaknya koperasi harus bisa bertahan dalam dunia kompetitif, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap anggota maupun masyarakat. Pengurus koperasi dapat mengenali kekuatan dan kelemahan bersaing demi meningkatkan partisipasi dan kelangsungan hidup koperaasi dimasa yang akan datang.

Dalam dunia perkoperasian, dalam memberikan pelayanan kepada anggota haruslah wajar dan tidak melanggar aturan agama, sehingga dalam proses pelayanan para anggota merasa tenang dan suka berkonsultasi dengan pengurus koperasi. dalam proses memberikan pelayanan yang baik oleh pengurus Koperasi Pelita Sejahtera diantaranya sebagai berikut:

¹⁵Departemen Agama R.I, *Al-Quran dan Terjemah*, (Bandung: Diponegoro, 2008), h. 157.

1. Ramah dan Lemah lembut, keramahan merupakan sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap anggota. Sebagaimana firman Allah dalam surat Ali Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنَّفَضُوا مِن
حَوْلِكَ^ط

Artinya “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu”¹⁶.

2. Bertanggung jawab melayani setiap anggota yang mempunyai keluhan dari awal hingga selesai, sehingga anggota akan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Sebagaimana firman Allah dalam surat Al An-am ayat 164:

قُلْ أَغَيْرَ اللَّهِ أَبْغَىٰ رَبًّا وَهُوَ رَبُّ كُلِّ شَيْءٍ^ج وَلَا تَكْسِبُ كُلُّ نَفْسٍ إِلَّا عَلَيْهَا^ح
وَلَا تَزِرُ وَازِرَةٌ وِزْرَ أُخْرَىٰ^ج ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّكُمْ مَّرْجِعُكُمْ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنتُمْ فِيهِ
تَخْتَلِفُونَ

Artinya ; “Katakanlah: "Apakah aku akan mencari Tuhan selain Allah, Padahal Dia adalah Tuhan bagi segala sesuatu. dan tidaklah seorang membuat dosa melainkan kemudharatannya kembali kepada dirinya sendiri; dan seorang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain”.

3. Responsif diartikan sebagai cepat tanggap yakni seorang pengurus harus mampu melayani saecara cepat dan tepat menanggapi keluhan dari setiap anggota. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal.

¹⁶*Ibid.*, h. 71.

Sebagaimana firman Allah dalam surat An Nahl ayat 125:

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۗ وَجَدِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ
أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ



Artinya : “Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk”¹⁷.

4. Komunikatif merupakan sikap pengurus yang mampu dengan cepat memahami keinginan anggota. Selain itu, Pengurus harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

Sebagaimana firman Allah dalam surat An Nisa ayat 8:

وَإِذَا حَضَرَ الْقِسْمَةَ أُولُو الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينُ فَأَرْزُقُوهُمْ مِنْهُ
وَقُولُوا لَهُمْ قَوْلًا مَعْرُوفًا

Artinya : “Dan apabila sewaktu pembagian itu hadir kerabat, anak yatim dan orang miskin, Maka berilah mereka dari harta itu (sekedarnya) dan ucapkanlah kepada mereka perkataan yang baik”¹⁸.

5. Menjaga Kerahasiaan dalam Bertransaksi yakni jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya Pengurus harus menjaga kerahasiaan informasi data anggota, terutama yang berkaitan dengan masalah pribadi anggota.

Sebagaimana firman Allah dalam surat At Tahrim ayat 3:

¹⁷ Ibid., h. 281

¹⁸ Ibid., h. 78.

وَإِذْ أَسْرَأَ النَّبِيُّ إِلَىٰ بَعْضِ أَزْوَاجِهِ حَدِيثًا فَلَمَّا نَبَّأَتْ بِهِ وَأَظْهَرَهُ اللَّهُ عَلَيْهِ
عَرَفَ بَعْضَهُ وَأَعْرَضَ عَنْ بَعْضٍ ﴿٣٦﴾

Artinya : “Dan ingatlah ketika Nabi membicarakan secara rahasia kepada salah seorang isterinya (Hafsah) suatu peristiwa. Maka tatkala (Hafsah) menceritakan Peristiwa itu (kepada Aisyah) dan Allah memberitahukan hal itu (pembicaraan Hafsah dan Aisyah) kepada Muhammad lalu Muhammad memberitahukan sebagian (yang diberitakan Allah kepadanya) dan Menyembunyikan sebagian yang lain (kepada Hafsah)”¹⁹.

6. Memiliki kecakapan untuk menjadi pengurus, yang khusus melayani anggota, pengurus harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu.

Sebagaimana firman Allah dalam surat Al Isra ayat 36:

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ
كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا ﴿٣٦﴾

Artinya : “Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan dan hati, semuanya itu akan diminta pertanggung jawabnya”²⁰.

Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada anggota, merupakan hal yang sangat penting untuk mendukung perkembangan usaha dengan memiliki jaringan kerjasama antar lembaga keuangan lainnya dengan baik, sehingga terjalin kekompakan dan kebersamaan dalam memajukan koperasi, serta selalu berusaha untuk menjaga nama

¹⁹ Ibid., h. 560.

²⁰ Ibid., h. 285.

baik dan citra Koperasi Pelita Sejahtera itu sendiri dengan selalu berfikir positif untuk kedepannya.

Berdasarkan keterangan di atas, sebagaimana pandangan ekonomi Islam terhadap pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera, Dengan demikian jelas, bahwa dalam Koperasi Pelita Sejahtera ini tidak ada unsur kezaliman dan pemerasan (eksploitasi oleh manusia yang kuat/kaya atas manusia yang lemah/miskin). Pengelolaannya demokratis dan terbuka (open management) serta membagi keuntungan dan kerugian kepada para anggota menurut ketentuan yang berlaku yang telah diketahui oleh seluruh anggota koperasi. Oleh sebab itu pelayanan Koperasi Pelita Sejahtera dapat dibenarkan oleh Islam.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, oleh karena itu penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Pelita Sejahtera meliputi beberapa sifat seperti Keramahan dan lemah lembut, bertanggung jawab, komunikatif, responsif (cepat tanggap), menjaga kerahasiaan dalam bertransaksi dan memiliki kecakapan.
2. Partisipasi yang diberikan oleh anggota Koperasi Pelita Sejahtera meliputi beberapa hal seperti Aktif dalam membayar simpanan (simpanan wajib, pokok dan sukarela), aktif mengikuti rapat koperasi dan aktif dalam transaksi produk yang diprogramkan oleh Koperasi Pelita Sejahtera.
3. Pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Pelita Sejahtera berdasarkan prinsip tolong menolong dalam hal kebaikan, sangat dianjurkan demi meningkatkan kesejahteraan anggota. Pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Pelita Sejahtera telah sesuai dengan prinsip-prinsip berbisnis secara Islami.

B. Saran

1. Kepada setiap pengurus Koperasi Pelita Sejahtera untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan, karena dengan adanya pelayanan yang baik

setiap anggota akan senang untuk melakukan transaksi terhadap koperasi tersebut.

2. Kepada anggota Koperasi Pelita Sejahtera untuk dapat memberikan kerjasama yang baik dan berdedikasi yang tinggi terhadap koperasi, tanpa adanya partisipasi anggota maka koperasi tidak akan berjalan dengan baik, sehingga tidak akan tercapai tujuan koperasi untuk mensejahterakan anggota dan masyarakat.
3. Kepada pemerintah untuk dapat memberikan untuk dapat membimbing secara rutin pada koperasi ini dan dapat memberikan bantuan dana untuk pengembangan usaha koperasi dimasa yang akan datang.
4. Kepada masyarakat, khususnya masyarakat di desa banglas, untuk bisa mengetahui peran dari koperasi yang ada dilingkungannya masing-masing, serta ikut berpartisipasi dalam usaha koperasi tersebut.